Anna Pacheco

Estuve aquí y me acordé de nosotros

Una historia sobre turismo, trabajo y clase

nuevos cuadernos anagrama

Índice

Portada
Prólogo. Estuve aquí y me acordé de mí
1. Barcelona, the City of Souvenirs
2. El túnel de la experiencia
3. Por ganarme la vida, la estoy perdiendo
4. Muchos paraísos
5. Ser un poco vivo
6. Clase media un pelín más baja
7. La cena de Navidad
8. El fin de algo
Epílogo. Humans of Late Tourism
Agradecimientos
Notas
Créditos

Anna Pacheco (Barcelona, 1991) es periodista y escritora especializada en temas sociales, trabajo, feminismos y cultura popular con perspectiva de clase y género. Máster en Antropología Social, es autora de la novela *Listas, guapas, limpias* y coautora del podcast *Ciberlocutorio*. Ha colaborado en medios como *El País*, *El Salto*, *El Diario* y *Planta baixa* (TV3), entre otros.

Estuve aquí y me acordé de nosotros

Una historia sobre turismo, trabajo y clase

El turismo ha cambiado la faz de muchas ciudades. Quizá fue motor económico, pero ha generado efectos indeseados y es hoy claramente insostenible. Este libro explora la contradicción entre el lujo que los hoteles de alta gama venden a sus clientes y la realidad social, económica y laboral de quienes trabajan en ellos. El resultado, a caballo entre el trabajo de campo antropológico, la crónica y el ensayo, muestra la cara más incómoda del turismo y reflexiona sobre el descanso en un futuro poscapitalista.

–No vamos a poder ir a Grecia para Pascuas –le digo–. Ya reservé los vuelos. Quiero visitar Delfos, un lugar en el que nunca estuve, y luego quedarme por una semana en Galaxidi; tomar café y ouzo en terrazas junto al mar.

–No exageres.

–No estoy exagerando.

–¿Qué van a hacer, «frenar» todos los viajes? ¿Cómo funcionaría eso? Digo, si no pueden contener el virus, ya está. Una vez se dispersa ya está en todas partes, ¿no?

–Creo que para que nos devuelvan el dinero del viaje tendría que ser realmente cancelado, el gobierno tendría que prohibir los vuelos.

–Ah, bueno, eso no va a pasar. Así que mejor te calmas, ¿te parece?

CLARE POLLARD,
Delfos

No pensaba que me fuera a gustar el desierto. Una vez estabas allí no tenías más remedio que mirarlo.

JOY WILLIAMS,
La rastra

Prólogo

Estuve aquí y me acordé de mí

En casa de mis padres, justo al lado de un ejemplar de mi primera novela, hay una reproducción en miniatura del crucero en el que viajamos por el Mediterráneo. Cada vez que voy a casa de mis padres, compruebo que mi libro sigue ahí, al lado del souvenir de Pullmantur Cruises. Durante un tiempo, me pregunté insistentemente por qué me llamaba tanto la atención esa disposición de los objetos, qué era lo que me atraía de ese bodegón doméstico. Hace poco, mi madre agregó un nuevo objeto: el regalo de su jubilación, una figurita más o menos detallada de su escritorio del trabajo. Con la siguiente inscripción: TRAS TODA UNA VIDA JUNTOS TE DESEAMOS LO MEJOR EN ESTA NUEVA ETAPA. FELIZ JUBILACIÓN. Mi madre trabajó como administrativa en una gestoría en ese exacto lugar durante cuarenta y siete años. «Tras toda una vida juntos» no era en este caso ninguna hipérbole, más bien una constatación que, leída en un día no muy bueno, adquiría un tinte sádico. Toda una vida aprendiendo a trabajar, literalmente, sentada en esa silla. El bodegón no duró mucho. Un día volví a casa y vi que mi madre había guardado la réplica del escritorio en una caja de zapatos. No hice

preguntas. Pasados unos meses y sin venir a cuento, mi padre dijo, con poco entusiasmo, que, a fin de cuentas, todos los objetos que poblaban la estantería eran «un buen resumen de la vida».

Efectivamente, me pareció que eran «un buen resumen de la vida». Incluso ese impulso que te lleva a colocar el diminuto escritorio bien visible en una estantería y luego a ocultarlo en una caja de zapatos era, en efecto, un buen resumen de la vida. Me propuse pensar cómo estos elementos habían actuado sobre nosotros. Fuimos una familia con la posibilidad de hacer una semana de vacaciones al año fuera de casa –algo que el 30,9 % de los catalanes, por ejemplo, no puede permitirse en 2022,[1] y que, de hecho, no hace la mayor parte del mundo si lo vemos a escala global–.[2] Reflexioné sobre cómo esas vacaciones habían configurado nuestra identidad, hacia dentro y, sobre todo, hacia fuera. O, como ya identificó Marc Augé,[3] los viajes como una «visita al futuro, se viaja para dar prueba de ello después, cuando se muestra a los parientes y a los amigos». Pensemos en las típicas camisetas que te regalaban en verano: «Estuve en Sevilla y me acordé de ti» o «Alguien que me quiere mucho me ha traído esta camiseta de Granada».

El simbolismo del crucero en miniatura es parecido al de mi libro. Los dos son un tipo de souvenir. Y ambos objetos parecen capturar la esencia misma de la cultura del trabajo, parecen recordarnos: «Trabajamos para irnos de vacaciones», «Trabajamos para que tú pudieras escribir». Quizá es solo una anécdota, pero en esa estantería de mis padres, la identidad-crucero y la identidad-libro habían ganado a la identidad-escritorio, aunque tal vez todo eran reflejos de una misma moneda. «La teoría del aburguesamiento de la clase obrera reconoció en el consumo el espacio en el que el trabajador se separaba de su condición proletaria y lograba ser otra cosa», explica Emmanuel Rodríguez López.[4] El turista (de clase trabajadora, de clase media) ha viajado tradicionalmente para convertirse en otra cosa, para olvidarse de lo que es, o para intentar descubrir de hecho quién es, siempre con resultados precarios. Para guardar el escritorio en la caja de zapatos.

Lo más inquietante de los viajes es que con ellos sucede lo mismo que con las obras hechas por IA, como las que transforman tu cara, por ejemplo, en un retrato renacentista o las que te ponen cuerpo de jirafa: a quien más importan, sin duda, es a uno mismo. O dicho de otro modo: nadie podría testificar a favor del turista que dice que un viaje le ha *cambiado la vida* excepto el propio turista, que lo siente así y lo proclama con una gran sonrisa. Además, cuando intentas narrar un viaje es difícil escapar de los lugares comunes: «Entonces fuimos ahí y las vistas eran impresionantes», o: «Ese lugar era como las Ramblas», «El casco antiguo era muy bonito». O el insufrible y colonial: «Todo ese barrio era muy europeo». Frases llenas de buenas intenciones pero que alcanzan para bien poco. Esto lo refleja muy bien una crítica en Letterboxd del documental *Los años de Super 8*, dirigido por Annie Ernaux y su hijo David Ernaux-Briot, y hecho a partir de cintas familiares de viajes durante los setenta y ochenta. La cruel reseña decía así: «Una colección de grabaciones familiares y viajes a lugares como Chile o la Albania de Hoxha con la voz en off de la autora francesa, que te aburre más que una tía contando su viaje a Cuenca por séptima vez». De modo que incluso Ernaux corre el riesgo de ser un muermo cuando se convierte en narradora del *viaje turístico*.

De este documental me quedó grabada especialmente una escena de un viaje a Marruecos, en la que admiten que se encerraron en un hotel de clase media para alejarse de los marroquíes, aunque Annie Ernaux lo expresa de este modo: «Teníamos un estilo de vida occidental alejado de la gente local». O esta otra frase, tan afinada, a propósito del regateo: «Entendimos que el deber del turista era no pagar nunca el precio solicitado». Todo turista que se encuentra en un país más pobre que el suyo se ve tarde o temprano enfrascado en ese patético gesto de rebajar un precio para conseguir ahorrar unos euros de esa chilaba artesanal fucsia que se le antoja extrañamente indispensable en ese preciso momento. Después de tener sentimientos ambivalentes respecto a este documental, he llegado a la conclusión de que es una obra

perfecta para explicar el efecto desclasante del turismo, a ratos violento y casi siempre ridículo.

Me aferré a ese detalle del mobiliario del piso familiar para arrancar esta crónica. Cuando se impugna con más fuerza el modelo turístico, su viabilidad ecológica e incluso el sentido del viaje, no podía quitarme de la cabeza estas dos preguntas: ¿qué dicen estos souvenires de nosotros? y ¿quién trabaja cuando estamos de vacaciones? Con todas estas cuestiones y objetos en la cabeza, empecé un trabajo de campo focalizado en hoteles de Barcelona. Durante cerca de siete meses conocí las experiencias e historias de trabajadoras y trabajadores, e intenté averiguar qué efectos tiene en ellos formar parte de una infraestructura que ofrece recreo a los visitantes y les exige a ellos que, más que trabajadores, sean *anfitriones* de espacios que no poseen.

Quise centrarme en algunos hoteles de lujo o semilujo porque plantean una fricción muy interesante: la mayor parte de la gente con la que hablé trabajaba en lugares en los que nunca podría alojarse con su salario, a menos que, como veremos más adelante, ganaran una noche por antigüedad o por azar en la cena de Navidad. En una entrevista, la escritora británica Maggie O'Farrell explicaba que de joven trabajó limpiando hoteles de lujo: «Aunque éramos un ejército de gente que hacía funcionar todo aquello, éramos invisibles al poder que teníamos justo al lado».[5] También me preguntaba si el hecho de trabajar en un espacio elitista actuaba en algo así como un disparador del resentimiento de clase. En *El turista*, Dean MacCannell afirmaba que uno de los propósitos de su ensayo era estudiar turismo y revolución, a su juicio «los dos polos de la conciencia moderna: por un lado, la disposición a aceptar, incluso venerar las cosas tal y como son; y por el otro, el deseo de transformarlas».[6]

En una ocasión asistí a una reunión interna sobre «descarbonización del destino turístico y adaptación al cambio climático» en la que participaban agentes hoteleros, líderes sindicales, representantes de la Administración, ecologistas y científicos sociales que investigaban sobre la materia. Una de las conclusiones fue que: «[...] no hay

acuerdo sobre qué se entiende por *turismo de calidad*». Por supuesto, los agentes hoteleros (de hoteles de cuatro o cinco estrellas) sostenían que mayor «lujo» implicaba mayor calidad; esto era lo esperable de su posición. La responsable de Medioambiente de un hotel de cinco estrellas del Paseo de Gracia, por ejemplo, aseguró que para ella «el lujo no es llenar una habitación de cosas ni que [los huéspedes] gasten más dinero, sino proporcionar un trato personalizado», de modo que el lujo se muestra ante todo en una actitud (de cariño y esmero por parte del trabajador). Luego agregó que como medida de sostenibilidad para el próximo año se proponían «abrazar» el producto local y «las tradiciones propias» para no ceder «tanto» ante las demandas de los clientes internacionales. Ahí quedó su propuesta ecológica: desayunos mediterráneos, *pa amb tomàquet*.

Hubo en la reunión quien no podía dejar de asociar la *calidad* del dinero o del gasto a «largas estancias», algo que me pareció un eufemismo para hablar de lo mismo (¿quién puede estar más de un mes en un destino turístico?, ¿incluso más de quince días?, ¡incluso más de siete! ¿Quién puede alargar los viajes de negocios para amortizar el impacto ecológico? ¿Quién, de hecho, hace viajes de negocios?). Un activista ecológico abogó por un turismo *slow*, menos centrado en la inmediatez para dar más valor al viaje en sí, a lo que un agente sindical le respondió que cómo se hacía eso de un turismo *slow* si las vidas de los pobres no eran *slow*. Ese mismo hombre, cocinero, admitió disfrutar de sus vacaciones en Málaga y en una ciudad europea un par de veces al año, y decía que no quería sentirse mal por hacer *eso*: explotados explotando una vez al año, la historia de siempre, dijo, «pero qué otra cosa voy a hacer, yo también necesito un descanso».

La tensión principal estribaba en si lo que había que hacer era crecer sosteniblemente (si existía, de hecho, esa posibilidad) o, por el contrario, decrecer ya. Otro representante sindical impugnó el título de la charla: «Descarbonizar el turismo suena a reverdecer el turismo, y se debería ir más allá, cambiar no solo el modelo de turismo sino el de ocio». Es decir, retomando el «qué otra cosa voy a

hacer» que había enunciado el cocinero que veraneaba en Málaga, habría que preguntarse cómo descansamos.

La repetición de los conceptos *lujo* y *calidad* en esa reunión sobre el futuro del turismo (de la que yo fantaseaba con salir con una libreta llena de ideas para un turismo poscapitalista o sobre otras formas de plantearse el descanso...) multiplicó mis ganas de introducirme en esos espacios de lujo, de rastrear esa calidad de la que tanto se hablaba. De preguntarme, de hecho, qué es exactamente el lujo o la calidad.

El físico y sociólogo Marco d'Eramo, en *El selfie del mundo*, cree que nuestra época se puede definir como «la edad del turismo», al tratarse de la industria más pesada del capitalismo tardío. Ello nos muestra hasta qué punto, afirma D'Eramo, «es absurda la contraposición entre lo moderno y lo posmoderno porque, en cuanto superfluo, el turismo pertenece por derecho propio a lo posmoderno, pero su materialidad de acero, coches, aviones, barcos, cementeras, lo sitúa de lleno en la pesadez industrial de lo moderno».[7]

View (2022), un cortometraje de Odveig Klyve, habla precisamente de esa pesadez. En poco más de cuatro minutos, esta obra retrata la llegada de un macrocrucero a la ciudad de Stavanger, en el sudoeste de Noruega. No hay ningún tipo de narración, ninguna línea de diálogo: solo varias cámaras fijas desde diferentes ángulos de la ciudad para mostrar cómo la mera presencia del barco cambia completamente la atmósfera del lugar. Las calles se bloquean y se oscurecen hasta el punto de que parece que el crucero vaya a engullir las casas, del todo minimizadas en presencia del mamotreto. La escritora y directora Klyve dijo en una entrevista que los cruceros generaban en su ciudad una sensación de «claustrofobia».[8] También recordaba los inicios, cuando sus vecinos estaban entusiasmados por el impulso económico que supuestamente traerían a la zona y algunos hasta colgaban pancartas de bienvenida a los visitantes.

En definitiva, me propuse reflexionar con varios trabajadores de hoteles de Barcelona sobre el turismo en sí y lo que lo rodea. Asistí a reuniones de comités o de equipo, eventos de empresa, y utilicé espaciosos *halls* a modo de

oficina. En algunos casos me infiltré con la complicidad de varias trabajadoras y trabajadores. A veces, simplemente, me quedaba allí y pedía la bebida más barata de la carta. Descubrí que se podía trabajar muchas horas en hoteles sin que nadie te dijera nada (aunque sospecho que me beneficié de mi privilegio blanco y cisnormativo...). Más o menos la cosa fue así, aunque me fui desviando varias veces del camino.

En mi cabeza seguían: el souvenir del crucero, mi primera novela, el escritorio de mi madre, la caja de zapatos. Y supongo que, por debajo de este texto, la impertinente pregunta: y tú, ¿qué harás las próximas vacaciones?

1. Barcelona, the City of Souvenirs9

El Palas entra en una sala amplia con suelo enmoquetado. Lleva una camiseta blanca algo apretada, deportivas, americana. Esta es la reunión que constata el final del verano, aunque para la mitad de los presentes el verano solo ha significado más trabajo. El Enjoy&Work es una reunión en la que el Hotel analiza los objetivos de la empresa a corto plazo y repasa cómo han ido los meses anteriores. La voz del Palas es la de un presentador de tómbola que nunca ha pisado una feria. Exagerada y artificiosamente proletaria, como de quien intenta conectar a toda costa con alguien a quien percibe como pueblo.

–Vamooo, vamo, vamo. Ese talento bueno.

A los trabajadores se les llama Talento, Anfitriones y también Clientes Internos cuando comen en la cantina. La masa va tomando asiento, agrupados instintivamente por departamentos y plantas. Aunque en total trabajan entre trescientas y cuatrocientas personas, en esta reunión debe haber setenta y cinco. El Palas les felicita por un «veranito intensito». Tiene un bronceado compacto.

–Casi siempre empieza las reuniones avisando de a qué hora tiene que irse a pádel –dice Pila, trabajadora en Lavandería, de unos cincuenta y tres años y sindicalista. Se lo dice a una chica que tiene sentada al lado con cara de primera vez–. Por eso lo del Palas.

Entonces, el hombre mira el reloj y advierte:

–A la una y media *tengo que* estar marchando.

El Palas divide la sala por grupos y les asigna cinco palabras: Somos. Los. Mejores. De. Barcelona. Y, como un director de orquesta, o sea, un director de Recursos Humanos, indica en qué momento le toca a cada grupo *cantar* su palabra. Primero ensayan en orden aleatorio, como si estuvieran haciendo unas gárgaras antes del gran espectáculo.

Mejores.

De.

Barcelona.

Los.

Somos. Somos. Somos.

Mejores. Mejores. Mejores. ¡MEJORES!

El Palas da indicaciones de tono y entusiasmo. A Pila y su compañera de asiento les ha tocado el grupo Los, una palabra exacta y discreta que se ajusta a las ganas que tiene Pila de ponerse a hacer algo con sus cuerdas vocales. Los de la palabra Mejores la tienen que repetir varias veces hasta que llegan a la intensidad demandada; parecen los más adormecidos, son de Cocina. Es chistoso que los de la palabra más superlativa –los Mejoressean justamente los menos entusiastas. La palabra Mejores se desinfla en sus bocas amargas y tienen que esforzarse para que suene como es debido. Finalmente, todos los grupos alcanzan el tono correcto a oídos del Palas y aplauden.

El hombre advierte, al final, que se ha olvidado de incluir la palabra Hotel. Pero un tipo de la primera fila le dice que no pasa nada, que la frase hubiera quedado demasiado larga.

–Ha quedado redondo –insiste el hombre al Palas, sin que nadie se lo haya pedido, con esa entrega disciplinada que solo se da en las primeras filas.

–Pero ahora –dice el Palas– vamos a lo importante.

–Ahora viene lo del lujo, ya verás –sigue Pila, demostrando a su compañera una enorme capacidad anticipatoria.

El Palas sigue en su rol de presentador:

–Vamos a ponernos las gafas de lujo. Hay que verlo todo con las gafas de lujo. Solo con las gafas de lujo nos convertiremos en anfitriones... –duda un segundo–, de lujo...

¿Se entiende? ¿Se entiende lo que quiero decir?

La repetición machacona de esta fórmula («sois trabajadores *como* de lujo») está en el corazón mismo del discurso de empresa. Las gafas de lujo sirven para todo: para convertirse en buenos anfitriones, para valorar las últimas obras que se han hecho en el Hotel, para mejorar la puntuación en Google de los clientes. Los trabajadores *deben ponerse las gafas* para saber qué es eso del lujo y poder ofrecerlo –la empresa no confía siquiera en que puedan entender el lujo sin sus gafas–. Y tiene sentido: la mayor parte de los trabajadores no pueden pagar una sola noche en el Hotel, que oscila entre 250 y 9.000 euros según habitación y temporada. Así que el lujo, el lujo del que hablan, solo pueden verlo si se lo imaginan un poco, con unas gafas también imaginadas.

En el Enjoy&Work se enseñan imágenes de las últimas reformas en un powerpoint que despierta una mezcla de curiosidad e indiferencia. Los de las primeras filas aplauden literalmente las obras y luego emiten sonidos exaltados, uh, uuuh, uuuuuh, frente a la nueva carta del Gastrobar, y admiran la belleza del flamante mirador 360 grados para clientes VIP.

Dicen: ¡Uau!

Dicen: ¡Qué pasada!

El responsable de obras dice que «ver aquí un atardecer será la mejor idea». Por un momento, la imagen incontestable de un atardecer logra captar la atención de Pila. Pero dura un segundo. Ni siquiera una puesta de sol, con toda la publicidad a su favor, hace que Pila se ablande. En realidad, Pila tiene claro que «ver aquí un atardecer será la mejor idea» es casi una abstracción, porque los trabajadores tienen restringido el acceso a los diferentes espacios del Hotel excepto en ocasiones puntuales.

En el Enjoy&Work se habla de Path to Success, Luxury, Energy, Accountability, Entrepreneurship, y se felicitan porque prácticamente todo el año es temporada alta en Barcelona. Al final, esto era la *desestacionalización*. Las previsiones son excelentes después de la pandemia. Sin

embargo, los trabajadores siguen funcionando como si las temporadas existieran. Los temporales y los refuerzos se marchan en otoño, dejando ahí a los fijos como Pila sosteniendo la ficción de que el trabajo se va a reducir durante unos meses. Quienes podrían revertir el engaño han decidido que no importa. Pila sigue mirando el móvil, hablando a su compañera ahora sin levantar la vista de la pantalla:

–Otra cosa que no entiendo es que todo esto te lo cuenten en inglés, fíjate, mami, que por aquí muchos somos latinoamericanos. Yo nada de inglés. Pero nada de nada. Así que no me entero de mucho.

La raza como principio ordenador. Ninguna jerarquía aquí es natural. La mayor parte de los altos rangos que intervienen son europeos y blancos. También quienes reciben los premios. O como dice Pila: «Los españoles, siempre p'arriba, aquí a más blanquito más posibilidades de escalar».

Nadie en ningún momento habla catalán, ni tampoco el powerpoint está en la lengua cooficial de la ciudad cuyo nombre no paran de repetir como en una especie de mantra. *Barcelona, Barcelona, Barcelona… los mejores… somos… Barcelona…* ¿Qué es exactamente Barcelona, o el catalán, en esa sala, más allá de un nombre borroso en un mapamundi? ¿Un cuadro de Ikea? ¿Una entrada de Wikipedia?

La compañera de Pila con cara de primera vez atiende a los jefes *speakers* con atención de conferencia e ignora los comentarios de Pila, que le parecen algo rudos y fuera de contexto. Pila casi siempre parece fuera de contexto.

–Colombiana tú también, ¿verdad? –le pregunta a su compañera.

La chica con cara de primera vez asiente, casi sin mirarla. Como si sintiera que si escucha mucho a Pila se puede contagiar de algo, pero todavía no sabe muy bien de qué.

–Una cosa muy cerca de corazón es sostenibilidad –dice el experto energético, austriaco, esforzándose por articular una frase en castellano antes de pasar de forma definitiva al inglés.

–Ah, la sostenibilidad… –Pila levanta levemente la mirada

de su móvil.

El gerente ecológico –casi siempre son gerentes varones, blancos, encorbatados, excepto las dos encargadas de eventos de Boda– informa de las nuevas bombillas que se han comprado para los pasillos del Hotel, e insta a los trabajadores a que las usen (las compren) en sus propias casas.

–Muy recomendables –dice el experto energético.

–¿Cuánto deben valer esas bombillas? –pregunta una trabajadora desde las filas de atrás.

–Qué bueno –dice otro al ver una diapositiva en que se cifra en un 15 % el ahorro que podrían obtener si aplicaran el mismo sistema del Hotel a las vitrocerámicas o secadoras (de sus propias casas).

–Yo no tengo secadora –dice otra.

El Hotel no es solo espacio de trabajo, se erige como una figura moral, de autoridad, de inspiración: ostenta la hegemonía cultural de los que dominan. Intenta imponer a esa sala sus gafas de lujo, su visión de la ecología (cómo deben ahorrar... en casa, pero ¿qué casa?, ¿el Hotel?), cómo disfrutar de un buen atardecer, e incluso la lengua *global* en que se comunica, el inglés.

Pila sigue hablando con su hija por WhatsApp y haciendo una serie de búsquedas: «zapatos boda shein», «catsalut», «cómo llegar plaza españa». Su manejo del móvil tiene algo de mecánico y obsesivo: el dispositivo entra y sale de su bolsillo, bloquea y desbloquea; como si sus dedos tuvieran cierta autonomía, como si sus dedos abrieran paso al cerebro, de hecho.

–En definitiva –sigue el experto energético en inglés–, que es muy importante que apaguéis las bombillas, pero más importante todavía que uséis los electrodomésticos con eficiencia. Para que no malgastéis. Pero también para proteger el medioambiente, porque de eso depende que alcancemos el certificado verde más alto. El Biosphere Certificate. ¿Ok?

Pila, ahora, teclea: «biosphere certificate qué es».

El Biosphere Certificate lo emite el Responsible Tourism Institute, una ONG que, según su descripción en internet, «promueve desde hace más de veinte años el turismo responsable». Su *consejo científico* está formado por Leire González, responsable de TripAdvisor; Javier Arce Gándara, director de Desarrollo en Hoteles City Express, y Susana Pérez, presidenta de la Asociación Insular de Hoteleros y Apartamentos Turísticos de Lanzarote, entre muchos otros. De modo que los agentes *científicos* que certifican la sostenibilidad en el turismo están implicados en él.

Al clicar en los diferentes organismos que aparecen en esta web, o en otras parecidas sobre sostenibilidad o sobre el futuro del turismo, uno siente que está en un callejón sin salida. Un link te lleva a otro link y otro link a otro link, y al final, no sabes cómo, acabas en otro rostro de alguien con corbata que ha estudiado un MBA de Tourism and Hospitality Management.

Pero volvamos un momento a la pregunta anterior: ¿qué es exactamente Barcelona en el Hotel y fuera del Hotel? Un verano, en Calella de Mar, pasé por una tienda de souvenires que me pareció absurdamente definitoria (todo lo absurdamente definitoria que puede ser una tienda de souvenires): en ese comercio de, insisto, Calella de Mar se vendían obsequios con el estampado de un toro humanoide y estética cowboy con un fondo de la Sagrada Familia que llevaban la siguiente inscripción: «Barcelona Bora Ride». La tienda se llamaba Barcelona, the City of Souvenirs.

Preguntas y respuestas frecuentes sobre el Hotel:10

¿Cómo son el ambiente y la cultura laboral en la empresa?

El ambiente es bueno entre compañeros, no con los encargados.

(3 de julio de 2019)

¿Cómo es el proceso de ascenso en el Hotel?

Nulo.

(3 de febrero de 2023)

¿Con qué frecuencia recibes un aumento en el Hotel?

Nunca.

(3 de febrero de 2023)

2. El túnel de la experiencia

Los trabajadores acceden al Hotel por una entrada destinada específicamente para ellos. Hay un pasillo, en la zona del párking, que conduce a los ascensores. Cuando el turno está a punto de empezar y los dos ascensores están ocupados, los trabajadores suben por Mercancías. Los trabajadores no pueden pisar con ropa de calle las instalaciones del Hotel. El túnel de entrada es de color blanco impoluto, repleto de imágenes con personas en actitud frenética y de libertad. Dientes blancos y alineados. Pueden, entonces, preguntarse quién es toda esa gente o dónde están exactamente esos lugares. ¿Dónde está ese lago? ¿Y ese edificio? ¿Esa montaña es Montjuïc? Es difícil reconocer esos espacios, no parecen ningún lugar. Cierta sensación de imágenes de stock bajo el filtro «personas blancas pasándoselo bien». Selfies, parejas besándose, una circunferencia de cabezas humanas que parecen anunciar un *english exchange*. Les acompañan a trabajar fotos de turistas, como si el trabajador estuviera a punto de comenzar sus vacaciones, salvo que aquí nadie se desplaza más que del subsuelo al ático.

El típico cartel USTED ESTÁ AQUÍ sería más bien algo tipo USTED SIGUE AQUÍ. Cinco, seis días a la semana. Ocho horas, a veces nueve, diez, once, doce. Veinte minutos de descanso. Sueldo medio, según convenio general de hostelería (si se aplica). Jefe de recepción. Contables generales. Encargado general o

gobernante: 1.866,79 euros. Repostero, chófer de 1.a, fisioterapeuta, técnico de Mantenimiento: 1.640,82 euros. Cocinero, planchista, masajista: 1.586,73 euros. Ayudante de barman, camarera de piso, mozo de equipajes: 1.414,42 euros. Camarera de piso en el Maresme, fregador, limpiadora, personal de limpieza, vigilante de noche: 1.387,84 euros. Trabajadores que acceden a su primer trabajo en el sector o carecen de experiencia: 1.236,34 euros. Botones de dieciséis a diecisiete años o aspirante a administrativo: 1.084,83 euros. Sueldos brutos mensuales.

Estos números son los del Convenio Colectivo Interprovincial del sector de la Industria de Hostelería y Turismo de Cataluña (20222024) de la categoría «A», es decir, para hoteles de cuatro estrellas o superior, apartamentos de lujo o restaurantes de cuatro o cinco tenedores, etcétera. Los sueldos son sensiblemente inferiores en hoteles de menor categoría. Los trabajadores de ETT o fijos discontinuos se encuentran en una posición de mayor vulnerabilidad: es imposible planificarte la semana, el mes, saber cuándo te volverán a llamar. Se hacen muchas más horas extras sin remunerar porque todo el mundo quiere que vuelvan a contar con él para otro día de trabajo. O como me dice un trabajador de Mantenimiento: «Se surten de ellos como si fuera una barra libre de personas». Hay hoteles que incluso han creado su propia ETT para *servirse* ellos mismos.

–Sois recolectores de pepitas de oro –les dice un día el Palas, después de explicarles el funcionamiento del Juego de los Tres Minutos, en el que les invita a verse a sí mismos como buscadores de oro. Deben hablar, preguntar, fingir interés. ¿Cómo ha ido el vuelo? ¿De dónde vienen? ¿Cómo se llama su perro? ¡Enhorabuena por la boda de su hija! ¿Prefiere el agua con gas? ¡Así pues, le dejaremos mucha agua con gas!

Todo eso son las pepitas, y hay que recogerlas con esmero, cuenta el Palas; si un huésped da alguna información sobre él, deben *tirar del hilo*, interesarse. Esa es la experiencia del lujo; eso es, de hecho, el lujo. La curiosidad y el empeño del trabajador. El Palas explica que es un truco que ha aprendido

leyendo la revista *Forbes*. «Una revista... de lujo.»

El trabajo turístico es, en palabras del geógrafo Stephen Britton, una actividad particularmente insólita: los trabajadores son al mismo tiempo proveedores de servicios y parte del producto consumido.[11] D'Eramo lo explica de otro modo: «[...] un camarero [de un hotel] no solo debe servir una mesa, sino también poner una escena a su servicio». De modo que ese túnel es la parte visible de esa transformación inquietante: el trabajador pasa a ser *experiencia turística*. Y, de ese modo, el trabajo adquiere un componente mágico y hasta voluntario. O mejor dicho: ¿qué clase de trabajo es recolectar pepitas de oro?

En esa misma postal está también el turista. El poeta y ensayista H. M. Enzensberger vislumbró que la industria turística es lo más parecido a un anuncio publicitario y los turistas son, a la vez, sus empleados.[12] Cuando subimos a nuestro *feed* fotos de las vacaciones en un carrusel tan pretendidamente casual como cautivador, o cuando vamos a una ciudad y hacemos un tiktok con lo que nos evoca ese destino, en el fondo estamos enviando postales. Estamos autentificando el destino. Nos convertimos en coautores, no pagados, del folleto turístico. Estamos diciendo sobre todo: oye, este lugar es real y yo estoy aquí, formo parte de esto. Así, los mostradores de hotel, o los puntos de información turística, con sus propios folletos, funcionan como una «máquina expendedora de señuelos para el turista»:[13] no solo dicen qué hay que mirar, también desde dónde hacerlo. Los hoteles como «manuales de ruta». En el ya clásico *Algo supuestamente divertido que nunca volveré a hacer* (1997), un David Foster Wallace de treinta años relataba sus experiencias a bordo de un crucero de lujo, el *Nadir*, y se fijaba en que los folletos turísticos están casi siempre escritos en segunda persona, lo que él describe como una publicidad autoritaria: «[El folleto] lleva a cabo una clase muy especial de promesa, una promesa diabólicamente seductora. La promesa no es que ustedes pueden experimentar un gran placer, sino que lo *van a* experimentar. Que van a asegurarse de ello».[14]

En un pasaje de *Ruido de fondo*, la novela de 1985 de Don DeLillo, se explica de forma elocuente y visionaria esto mismo. Ese *formo parte de esto*, en este libro, recibe el nombre de aura. Jack y su colega de universidad, Murray, se proponen ir a visitar «el establo más fotografiado de Norteamérica». Una vez llegan allí, tras descartar otros establos previos e idénticos por no ser «los más fotografiados», por ser solo simples establos, experimentan una especie de revelación, pues se dan cuenta de que la *atracción turística* solo tiene sentido porque están ellos allí, fotografiando el establo más fotografiado de Norteamérica. Su función no es capturar ninguna imagen nueva o distinta, sino mantener la que ya existe en la mente de todos:

> El hecho de estar aquí constituye una suerte de rendición espiritual. Solo vemos aquello que ven los demás. Los miles que han acudido en el pasado, los que acudirán en el futuro. Hemos aceptado formar parte de una percepción colectiva y eso, literalmente, proporciona color a nuestra perspectiva. En cierto modo es como una experiencia religiosa, igual que cualquier forma de turismo.[15]

En una ocasión, con mi algoritmo ya demente por la redacción de este libro, me aparece una publicidad de tablethotels.com, un portal «único y especial para reservar tus vacaciones», alejado supuestamente de otros en los que el usuario es esclavo del algoritmo retorcido. La plataforma se promociona así: «Una experiencia de reserva tan agradable como la experiencia reservada». La mera experiencia de reservar unas vacaciones –algo, en principio, tan poco gratificante como pulsar «Aceptar», rellenar casillas y facilitar tu IBAN– pasa a ser en tablethotels.com un reclamo exquisito de venta.

Todo es experiencia y atracción. Incluso una página de reservas y, por supuesto, el propio trabajador.

Un día, Iulian escribe SI TIENES MOTIVOS en un cartel que dice SONRÍE, justo al final del túnel de la experiencia. Al cabo de unas horas, una de las gobernantas manda a Elisa a borrarlo.

3. Por ganarme la vida, la estoy perdiendo[16]

Es día de reunión con la directiva y el comité sindical. El Palas entra en la sala ovalada y, al ver que los trabajadores han tomado asiento en un lateral de la mesa, hace el chiste de que él *no cree* en la división entre trabajadores y jefes. Justo después, toma instintivamente asiento en el lado opuesto al de los trabajadores. Le sigue la abogada de empresa, una de esas mujeres menudas y entaconadas, con el gesto como congelado, que además carga consigo una leyenda: en el 11-S, en vez de preguntar *cuánta gente había muerto*, preguntó *a cuántas empresas había afectado*. También toma asiento el director general, que es alemán, y, sea en inglés o en castellano, dirá solo unas pocas palabras.

El asunto de las horas extras acapara casi toda la reunión:[17]

> IULIAN: ¿Qué hará la empresa con toda la bolsa de horas acumuladas? La gente tiene más de doscientas horas extras que no está pudiendo recuperar... No hay tiempo para dárselas: cuando un trabajador no coge la baja, el otro tiene algún problema... Esto, sobre todo, lo tenemos en Cocina.
>
> DIRECTOR GENERAL: Buena pregunta... Sabemos que tenemos este problema. Lo estamos viendo, lo estamos estudiando...

EL PALAS: ¡Equilicuá! Hay que averiguar el motivo por el que se quedan más tiempo los trabajadores: quizá están contando como horas de trabajo el tiempo que tardan en ponerse los uniformes...

IULIAN: No, no, no, no. Estamos hablando de que son muchas horas, doscientas o más por trabajador. Para bajar esa bolsa de horas, para reducir de alguna manera el monstruo, quizá se deberían bonificar esas horas y empezar de cero...

DIRECTOR GENERAL: Estamos viendo la forma de corregirlo, en el papel es fácil, la idea es ir reduciendo la bolsa de horas, sí...

IULIAN: Pero hay que deshinchar. Si no se puede deshinchar el monstruo, ¿qué hacemos? ¿Bonificamos las horas?

EL PALAS: A ver, este año ha sido el que ha sido... Han fallado muchos camareros...

DIRECTOR GENERAL: Este es sin duda un tema muy candente...

PILA: ¿Ustedes no comprenden? Que paguen las horas. Que recompensen las horas como sea.

EL PALAS (*con un gran gesto*): A ver, el tema de pagar las horas también nos genera otro conflicto. No solo porque legalmente no podemos pagar tantas horas, nos hemos pasado hace rato ya, sino porque... ¿No estamos diciendo que no se puede trabajar tanto...?

IULIAN: Pero nosotros estamos hablando de las horas que ya hemos trabajado. No podemos no trabajar lo que ya hemos trabajado, ¿sabes?

Para la empresa, la postergación de una respuesta es estratégica (no tienen ni idea de cómo lo van a resolver y todo lo emplazan para más adelante); para Iulian, que es camarero de barra, la solución debe ser inmediata. De una manera muy exacta, es el tiempo –la vida– de los trabajadores lo que se les escurre en trayectos en metro, trenes o coches privados. Algunas, como Pila, que viene desde Santa Coloma, pierden tres horas al día en transporte.

La reunión se llena de frases como «lo estamos viendo», «lo vamos a estudiar», «la idea es que...», «¡equilicuá!». El monstruo de las horas extras permanece ahí, en medio de la mesa ovalada, sin que nadie con un puesto gerencial dé algo parecido a una solución.

Iulian le dice al Palas:

–Otra cosa: el sistema de fichaje es una mierda.

El Palas se ríe.

–¡Ajá! Justo lo quería comentar yo… –El Palas es de esos que siempre aseguran estar a punto de decir las cosas.

Muchos de los trabajadores no fichan.[18] La mayoría de las veces porque no se acuerdan debido a la falta de hábito, pero muchas otras porque la aplicación no funciona, falla la huella o se queda bloqueada. El Palas dice, muy serio, que eso «no puede ser excusa para no fichar» y que es el trabajador quien debe tomarse el tiempo –su tiempo– para asegurarse de que el fichaje se ha realizado correctamente, y si hace falta, al acabar el turno, pedir ayuda a los informáticos. Esto plantea la duda de por qué el trabajador debe encargarse de cumplir con una obligación de la empresa si el aplicativo es deficiente.

Mely, ecuatoriana, propone una mejora de la aplicación: que todos los trabajadores puedan ver las horas que tienen acumuladas. Quizá, dice ella, sería una forma de incentivar el fichaje. Pero el Palas responde que esa información la pueden obtener solicitándola a su jefe o jefa directo, y que esa persona se la mostrará *encantada* desde la pantalla de su ordenador.

Este gesto es importante porque deja claro el desequilibrio de información que existe respecto al tiempo trabajado. «Yo lo puedo ver todo de vosotros», dice en una ocasión el Palas sobre el sistema de fichaje. Sin embargo, los trabajadores han sido desposeídos de una de las informaciones más básicas sobre su labor: el tiempo que pasan realizándola.

Otra trabajadora, Elisa, sugiere una idea un tanto polémica:

–Lo que tendríamos que hacer es que… quien no ficha no cobra, es así de fácil.

El resto de trabajadoras se la quedan mirando para entender si es un chiste, para saber si hay que reírse. Pero nadie lo hace, de modo que el comentario adquiere forma de propuesta seria.

–¡Exacto…! Si no fichas, no cobras. *En realidad*, ese es el mundo al que yo quiero llegar… –dice el Palas.

Tras esa interacción, la reunión continúa como si se acabara de romper la pata de una mesa. Alguien tose, otra persona se rasca la cabeza y mira hacia otro lado, una tercera

cambia de tema, al fin. Pila mira a Elisa y esta, la verdad, no vuelve a hablar.

Al terminar, algunos miembros del comité discuten. Unos ven con buenos ojos al nuevo de Recursos Humanos –sobre todo comparándolo con el anterior; el hecho de que al Palas le precediera uno menos competente amortigua los juicios hacia él–, y otros salen alicaídos de la sala, aferrándose a la promesa de una futura reunión en la que se solucionará algo. La pregunta siempre es cuándo. El Palas se va a tiempo a su partido de pádel y unos trabajadores se alejan por el pasillo, cuchicheando:

–¿Elisa va en serio o nos está tomando el pelo? Porque me está tocando los huevos.

En las visitas a los *halls* de hoteles de lujo tengo la impresión de que en ellos, a diferencia de los lugares que no son lujosos, los huéspedes tienen mayor licencia para *pensar lo que desean* tranquilamente y así hacer esperar más tiempo al trabajador. Es un gesto pequeño pero sintomático. En otros espacios, la frase «deja que lo pensemos y te decimos algo» se impone más o menos rápido, permitiendo que el trabajador se vaya a ocuparse de otros asuntos y regrese al cabo de un rato para tomar, ahora sí, nota de las bebidas. Aquí, muchas veces los clientes consultan la carta y reflexionan, dubitativos, mientras el trabajador espera. No puede hacer otra cosa: recolectar pepitas de oro es también esperar. Asisto en varios momentos a esta coreografía en la que los huéspedes piensan en voz alta, rectifican, miran al techo, rectifican otra vez. El tiempo del camarero queda en suspenso.

En *Verano sin vacaciones*, de Ana Geranios, un ensayo escrito por una trabajadora de la hostelería, se alude a la raíz del término *waitress*. Proviene literalmente de *wait*, «esperar». En esa espera también se va el tiempo del trabajador: «La situación de espera en los lugares turísticos va más allá de las horas que dura la jornada, ya que sitúa a los trabajadores en una espera vital de la temporada alta para poder trabajar».[19]

El libro recupera un dato muy ilustrativo, recogido a su vez en *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados*, de 1977, un

clásico para entender las vinculaciones entre turismo y extractivismo: en 1966, el Hospital Civil de Málaga amplió su pabellón psiquiátrico y abrió una sala que se llenó de gente joven con cuadros de estrés, que reportaban insomnio, mareo, vómitos: la mayor parte de pacientes eran trabajadores de la Costa del Sol. Por eso se llamó la «sala de los camareros».

Reseñas del Hotel que contienen la palabra *paraíso* o *lujo*:

Andrea
5/5 Un paraíso entrar en ese lugar.
(Hace tres años)

Argiñe
5/5 Un día de calor paseando por Barcelona decidimos ir a la terraza de este hotel a tomar un buen gintonic. Fue todo un acierto. Trato muy amable. Y se agradece estar en este pequeño paraíso en el centro de la ciudad, si quieres huir del ruido y caos es un sitio ideal. El precio de los cócteles, refrescos, etc., es un poco caro, pero es lo que tiene estar en un sitio como este.
(Hace tres años)

Meritxell
5/5 No hay que perderse este trocito de paraíso escondido en Barcelona (como todos los paraísos está un poco ESCONDIDO).
(Hace dos años)

Daniel
1/5 El chico de gafas tatuado mayor aprox 45 me ha tratado fatal, he ido a tomar un café y la atención ha sido nefasta, sin educación ninguna, sin duda no volveré más, me parece muy triste que en un hotel tan lujoso haya gente tan incompetente y tan maleducada.
(Hace un mes)

4. Muchos paraísos

En el año 2000, en casa solíamos ver una serie de TVE llamada *Paraíso*, ambientada en un *resort* de lujo en la República Dominicana. La actividad consistía en pasar las vacaciones en familia observando las vacaciones de los otros. Fue la primera vez que vi que era posible que alguien te sirviera dentro de una piscina; que era posible, de hecho, que hubiera un taburete atornillado dentro de una piscina. A una niña de ocho años ese tipo de detalles le importaban. En pleno boom de las vacaciones *con pulserita* había un programa hecho a medida que contaba con la atención plena de mi familia y de otras tantas. La serie se estructuraba en episodios autoconclusivos con alguna trama estable a lo largo de la temporada (por ejemplo, la que protagonizaba el director del hotel, un rompecorazones divorciado, víctima del arquetipo de la ex histérica) y otras tramas variables que, básicamente, consistían en la resolución de un pequeño misterio.

Revisitando la serie, veinte años después, observé que capturaba muy bien el *efecto mayoría de la clase media*: se trataba de un paraíso accesible, ni exclusivo ni elitista. Nadie parecía excesivamente rico (los códigos usados para representar a los huéspedes no eran los de la alta sociedad; no era *The White Lotus*, para que nos entendamos) ni tampoco nadie parecía pobre. Era relativamente fácil proyectarse. La serie cosechó un 23 % de cuota de pantalla en su primera y más exitosa temporada.

El *resort* estaba configurado como un espacio al que iba la gente a curarse de algo: una niña que había dejado de hablar después de una experiencia traumática en un incendio, un soltero de pueblo con una fuerte dependencia de su madre y que nunca había viajado (ni follado), una mujer que había perdido la memoria por misteriosos motivos. «Nosotros no hemos venido aquí de vacaciones, hemos venido con un *propósito*», verbaliza un personaje, padre de familia, en la primera temporada. Y ahí quedaba bien resumido el espíritu de todo un estilo de vida: el viaje como una oportunidad para vivir aventuras y, sobre todo, para la sanación de los males causados por la vida ordinaria. Se viajaba, se viaja, para hacer cosas. Para encontrar algo. Para solucionar la vida. El viaje como un taller largo y caro de perfeccionamiento personal.

El hotel pertenecía a la cadena Bahía Príncipe, un grupo de touroperadores y *resorts* que todavía hoy existe. La marca tenía una presencia muy explícita a lo largo de toda la serie, por eso el hotel se mantenía siempre al margen de cualquier conflicto. Los problemas los causaba siempre el *mundo real*, o sea, la vida fuera de las vacaciones, o bien el exterior del *resort*, la selva (literalmente) llena de potenciales *peligros*, es decir, de habitantes dominicanos. El hotel era el lugar en el que estar a salvo, y ese tipo de vacaciones, el modo de alcanzar algo parecido a la felicidad.

Al final el provinciano pringado ligaba con una tipa despampanante, la niña traumatizada volvía a hablar gracias a esos rayos concretos de sol, la mujer que había perdido la memoria la recuperaba y descubría que su hermana y su cuñado eran unos villanos que la estaban sobremedicando para tapar un asesinato por una herencia. Sí..., había tramas de lo más folletinescas, casi siempre destapadas gracias al personaje del segurata. Muchas tramas, de hecho, pivotaban entre el director del hotel, el director de seguridad (un expolicía que había decidido cambiar de aires en el paraíso) y la consulta de la médica. Los dos hombres encarnaban una masculinidad heroica e inquebrantable (siempre andaban de un lado a otro corriendo y salvando... cosas), y la mujer,

claro, era inteligente, pero también un objeto de deseo, de modo que nunca era inteligente del todo. Podemos decir que el complejo hotelero se desplegaba, de hecho, como un pequeño Estado, con todas sus instituciones, en forma de recinto cerrado (casi nunca se rodaba en exteriores), y en el que todo parecía funcionar de un modo ordenado y ocioso entre cocoteros y aerobic en la piscina.

Los protagonistas siempre eran españoles (tanto los huéspedes como los principales trabajadores), y los pocos trabajadores dominicanos eran siempre complementarios o auxiliares de un español. El paraíso de la serie *Paraíso* era, pues, la puesta en escena de un decorado turístico que dejaba al descubierto una mirada eminentemente colonial, explotativa y aspiracional en esos años burbujeantes de pelotazo turístico e inmobiliario. En el fondo, lo que se buscaba en esas ficciones era legitimar un sistema de vida, es decir, unas políticas. La contrapartida del viaje turístico (las condiciones materiales de los trabajadores, el impacto en la población y el territorio, la huella ecológica) era *lo de menos* si pensábamos que las vacaciones curaban a los españoles, sencillamente, del dolor. ¿Quién no querría estar en el paraíso o, al menos, buscar uno acorde a su bolsillo?

Bahía Príncipe es una cadena hotelera que pertenece al Grupo Piñero, un conglomerado español fundado por Pablo Piñero, empresario murciano fallecido en 2017, y propiedad, ahora, de sus tres hijas, poseedoras de una de las principales fortunas de España. El grupo cuenta con negocios hoteleros e inmobiliarios en España, República Dominicana, México o Jamaica. Piñero –que enarboló en vida, por supuesto, el discurso del empresario hecho a sí mismo– era, por cierto, como el personaje del segurata en la serie, un ex polícia nacional.

> La idea de realizar *Paraíso* vino de una reunión entre Javier Elorrieta [director de la serie] y Pablo Piñero –propietario del hotel Bahía Príncipe– para grabar un anuncio publicitario sobre el hotel. Ambos se dieron cuenta de que el escenario y el ambiente podían dar mucho juego para hacer una serie y se pusieron de acuerdo para llevar el proyecto a cabo.[20]

Efectivamente: si *Paraíso* se parecía tanto a un anuncio publicitario es porque, en esencia, lo era. En realidad, es como si *Paraíso* fuera una actualización de la propaganda desarrollista a través de la cual el franquismo estableció el turismo como una fuente *limpia* de riqueza durante los años cincuenta y sesenta. Manuel Fraga, ministro de Información y Turismo entre 1962 y 1969, llamó «plan Marshall turístico» a esta nueva etapa política en la que se financió por todos los medios, y con muchas subvenciones a la industria cinematográfica, representaciones audiovisuales de la España del veraneo y el despiporre, las turistas suecas y los bikinis. Fue a través del turismo, pero no solo, como España se integró de pleno en la órbita del capitalismo global y experimentó una aparente modernización, que como ya sabemos fue deliberadamente ficcionada, a disposición de los intereses de la época. La España del *milagro* tenía muy poco de milagrosa. Igual que el *Paraíso* de RTVE tenía muy poco de temática aleatoria: sintetizaba el corazón mismo de las políticas y los intereses de inversión de principios de los 2000.

En la tesis doctoral titulada *Fábulas del desarrollo: capitalismo e imaginarios sociales en España (1950-1967)*, de la investigadora Ana Fernández-Cebrián, se analiza de una manera extensa cómo la mirada desarrollista del franquismo moldeó ideológicamente todo el imaginario relacionado con los platillos volantes, los viajes al espacio, los avistamientos de ovnis. Esto es: mirar la luna con alma de promotor hotelero, como hace el personaje Pitagorín[21] en una tira de *Pulgarcito* de 1966.

> En la Tierra todos hablan de la luna. Eso quiere decir que cualquier día comenzarán a llegar turistas y tenéis que prepararles alojamientos. Esto es un hotel para turistas. Estos hoteles tienen que llenarse por dentro de esos aparatos llamados muebles, cortinas, alfombras, teléfonos. ¡Manos a la obra!

La piel quemada (1967), una de las obras más reconocidas del cineasta catalán Josep Maria Forn, ofrece un relato contrahegemónico a este tipo de filmes inscritos en destinos

turísticos de ensueño. La película se desarrolla entre Guadix (Granada) y Lloret de Mar (Girona) y narra veinticuatro horas en la vida de un albañil antes de que lleguen a Cataluña su mujer y sus dos hijos procedentes de Andalucía. Es interesante porque rompe con el ideal de la España *anfitriona* –una relación hartamente explotada de servilismo disfrazado de buena predisposición y modernidad– y pone el foco en las relaciones políticas, sociales y migratorias que acarrea el turismo de la época como *hecho social de movilidad*.

El protagonista no es el turista, son los trabajadores que, temporalmente, devienen también en una especie de *turistas* en esa nueva tierra extraña. La película no presenta una imagen edulcorada del boom, tampoco catastrofista; ante todo plantea la idea de un turismo que no se hace solo, sino que lo hacen trabajadores a cambio de miseria. La relación entre trabajadores y hoteleros y las consecuencias sentimentales de este desplazamiento para la clase oprimida son la clave de este trabajo. No queda claro si el protagonista está construyendo un hotel o un apartamento turístico, pero sin duda está trabajando en un Lloret en expansión junto con otros migrantes (entonces, charnegos) como él. Además, la película también cuestiona la familia como institución patriarcal al mostrarnos una violación en el pueblo de origen, momento a partir del cual se oficializa la pareja protagonista. Su reencuentro no es, por lo tanto, la imagen romántica de una familia separada que se reúne, al fin, en Cataluña a la espera de una *vida mejor*, sino que en él asoman las grietas de una herida más profunda. En otras palabras, la película constituye una especie de cara b del relato oficial. O, como expresa la catedrática Eugenia Afinoguénova en otro análisis de la película, «el acierto que tuvo Forn al plasmar una España en movimiento total, en lugar de un anquilosado *destino España* a la espera de visitantes».22 Es como si la película desmontara la postal turística.

Forn, de hecho, produjo este filme con parte de la recaudación de un documental de corte mucho más propagandístico producido por él mismo, *Bagur, paraíso del Mediterráneo* (1965). Forn dijo de este que era «un

cortometraje que pagaban fábricas, hoteles, urbanizaciones y comercios del conocido pueblo de la Costa Brava».[23] *La piel quemada*, en palabras del mismo director, fue un intento consciente de huir de eso y hacer algo a su gusto.

El Hotel W está incluido dentro del catálogo del Patrimonio Arquitectónico de Cataluña. Su *patrimonialización*[24] por parte de las autoridades –las mismas que permitieron su construcción saltándose la Ley de Costas y contraviniendo las protestas de movimientos vecinales y ecologistas entre 2006 y 2009– supuso la legitimación de sus propias decisiones políticas, tomadas alternativamente por socialistas y convergentes. Al convertir esa infraestructura en patrimonio digno de ser preservado, incluyéndolo en el catálogo de la ciudad, intentaron, artificiosamente, hacer de ella un emblema, asentar la idea de que ese edificio en forma de vela, diseñado por Ricardo Bofill, era algo que merecía una valoración especial.

Es curioso fijarse en cómo explica la web de Patrimonio de la Generalitat que este hotel se construyó saltándose la ley que impide construir edificios a menos de cien metros del litoral.[25] En el portal se dice, textualmente, que el hotel está construido sobre un terraplén «ganado al mar». Es cierto que no es algo exclusivo de este catálogo, pero esta expresión siempre me ha parecido una forma muy conmovedora de recordar que una empresa privada puede, si se lo propone, ganar al mar.

De forma similar a un catálogo de patrimonio operaron las ficciones del desarrollismo franquista y también *Paraíso*, entre otras. Al convencer al trabajador de que merecía pasar sus vacaciones ahí en algún momento de su vida, transformaban un *resort* de cuatro o cinco estrellas en un bien de interés cultural. En resumen, estaban *patrimonializando* una forma de vivir y, sobre todo, de consumir.

Lo único que le quedaba al espectador era buscar una variación del paraíso, o una variación de la variación del paraíso: ahorrar para la ocasión, ahorrar mucho, bodas, aniversarios, temporada baja. El mal estaba hecho: no solo nos habían dicho que era posible que otro más pobre te

sirviera un batido dentro de una piscina, o comer hasta reventar de un bufé, sino que parecía ser lo más sensato que podía hacer un adulto con su dinero.

> Porque, mami, es que los hoteleros piensan que las camareras son robots, son máquinas. Allá las chicas hacen 14 habitaciones y hasta 16. Eso me ha dicho Carmela. Te puedes imaginar, ¿dónde le cabe a una persona que una camarera de piso pueda hacer eso? Todas están reventadas. Ay, mi compañera está como dopada... Mi compañera, no sé si te has dado cuenta, pero a veces le hace la mano así y le traquea.
>
> (Camarera de piso, cuarenta y cinco años)

Accedo al perfil de LinkedIn de Eva Ballarín, una experta en estrategia y liderazgo con más de treinta años de experiencia internacional en Turismo y Hotelería:

> Pensando en esa utopía turística, también pensé en que *lo que todos queremos para nuestros destinos es que cuenten con anfitriones extraordinarios*.[26] Esa comunidad anfitriona que está en el destino, que acoge al visitante con una sonrisa y con los brazos abiertos, que monta restaurantes y tiendas para que los visitantes tengan más actividades, que cuando se les pregunta por la calle por una dirección responden con una sonrisa, como esos anfitriones extraordinarios que son. Pero *nuestros destinos están llenos de gente real. No son figurantes*. No podemos esperar que toda la comunidad local de un destino se comporte como esos anfitriones extraordinarios que pretendemos tener, si no les explicamos primero por qué es beneficioso para ellos que se conviertan en anfitriones extraordinarios. ¿Cómo podemos mejorar la relación entre la comunidad anfitriona y el visitante, en busca de una relación quizá no perfecta, pero sí más sana para todos?[7]

5. Ser un poco vivo

¿De qué clase social? A ver, yo porque vivo con mi pareja, pero una persona sola... un puesto como el mío... 1.400 brutos, con 1.200 euros netos una persona sola... aquí en Barcelona... no llega. Sinceramente, yo un poquito clase media un pelín más baja. No es eso de que puedo gastar el dinero sin pensar.

(Camarero de barra trasera o *barback*, treinta y dos años)

Trabajadora baja. Que no llegamos. Claro. Con lo que ganamos, no llegamos.

(Camarera de piso, treinta y seis años)

Justito llegamos a los compromisos que tenemos en casa para pagar. Tenemos hipoteca, hijos, cosas. Hay que comer. Hay que vivir también, disfrutar un poco. La familia. La vida es eso.

(Camarera de piso, cuarenta y seis años)

–¿A qué clase social dirías que perteneces?

–Depende. ¿A qué te refieres? ¿En cuanto a economía?

–Sí.

–Si solamente tuviera el sueldo de aquí, sería baja. Baja. Con el sueldo de aquí no vives en Barcelona. Olvídate. O sea, sí que vives en una habitación, con una neverita y ya. No puedes tener tu intimidad... Pero yo, por ejemplo, hago cuatro viajes al año. No creo que todo el mundo haga cuatro viajes al año, pero porque tengo más fuentes de ingresos... Si no eres un poco vivo en ese aspecto... Con un sueldo como el de nuestro convenio, no lo

llevas.

–¿Cuánto es tu sueldo de aquí?

–Pues bruto casi 1.600, 1.580 euros.[28]

(Cocinero, treinta y ocho años)

Vamos a centrarnos en el último caso, a quien llamaremos hipotéticamente Nando. Lo que a este cocinero de treinta y ocho años le da la sensación de que le aleja de la clase baja es, en primera instancia, la posibilidad de viajar cuatro veces al año. Y esto tiene sentido: si nos atenemos a los datos del IDESCAT, poca gente puede hacer cuatro viajes al año. Sin embargo, lo importante es que los «cuatro viajes al año» surjan en un estadio tan primario de la conversación. Nando ha entendido que los viajes hablan más por él de lo que lo haría un enclasamiento típico. En el programa *First Dates*[29] se habla frecuentemente de viajes, pasados o futuros, como parte de un proyecto moral: es, de hecho, un motivo lo bastante definitivo para tirar adelante con alguien o descartarlo. O, como vulgarmente se suele decir, «alguien que no ha visto mundo» se lee a menudo como una persona carente de ambición, cultura o estatus.

Nando encarna, pues, una pieza clave del capitalismo contemporáneo, sintetizado en la rotunda y simpática expresión «ser un poco vivo». Él ha puesto en práctica que para no ser clase baja –es más, para hacer cuatro viajes al año– debe buscar más fuentes de ingresos. En el ensayo *Afterwork: A History of the Home and the Fight for Free Time*, de Helen Hester y Nick Srnicek, se habla de la *hustle culture* («cultura del ajetreo») como la estructura ideológica que sustenta el pluriempleo. Esta estructura, de hecho, es la que explica por qué Nando, además de su trabajo en el Hotel, trabaja en un restaurante en Premià de Mar –que no es suyo y donde también trabaja su madre–. Algunos días libres también ayuda a su hermano en trabajos de pintura o reparación. Pero su proyecto personal, su sueño, es llegar a tener un día su propio restaurante y para ello también está formando a su madre en el tiempo que le queda.

> Mi madre no es cocinera, ha sido camarera. Yo he tenido que estar un año prácticamente educando a mi madre a nivel cocina para que la línea, la calidad, todo siga igual. Entonces sí que a veces tengo jornadas de nueve de la mañana a cuatro fuera y luego hasta las doce y media aquí [en el Hotel].

Mejor dicho: la *cultura del ajetreo* es la que sostiene que Nando no explique todo esto con un tono quejumbroso, sino desde la virtud. Este hombre no está sindicado, ve el Hotel como un lugar en el que aprender una serie de habilidades y del que irse cuando ya no le aporte nada más. Habla en términos de valor y oportunidad. También es aficionado a las apuestas en línea. El día que nos conocimos, me dio su tarjeta para que le siguiera en redes. Entre sus *seguidos* comprobé que era un gran aficionado a los gurús de las finanzas y seguía a muchos hombres que daban consejos de emprendeduría aplicados a la vida. Consejos sobre gestión empresarial con una pátina de autoayuda masculinizada. Sus últimas historias compartidas eran mensajes motivacionales de un estratega y consultor de negocios. En el vídeo aparecía un hombre fibrado haciendo pesas en un gimnasio y el siguiente mensaje: «Solamente imagina cuando tu hijo esté en el instituto, sus amigos empiecen a presumir de padre y le toque a él».

Nando no solo busca inspiración en materia laboral, también está esculpiendo al patriarca futuro. La diferencia con respecto al modelo que ensalzaban nuestras abuelas (el patriarca autoritario que trabajaba sin descanso para traer el pan a casa) es que ahora se trata más bien del patriarca *vivo* que se las sabe todas. Quedé un buen rato atrapada en el perfil de Nando y me di cuenta de que, en buena parte, el discurso de este *gymbro* financiero se centraba en desmarcarse de otros gurús del emprendimiento considerados *tradicionales*, es decir, proponía una ética ligeramente distinta a la del mito de empresario que viene *de abajo* y se sobrepone a sus condiciones a partir del esfuerzo:

> Una de las creencias más instauradas entre los grandes emprendedores es que para ganar mucho dinero hay que trabajar muy duro y esto no puede estar más desalineado con la realidad. Si trabajar muchas horas y duro fuera sinónimo de riqueza, el listado

Forbes lo integrarían camareros, fontaneros, obreros, gente que trabaja muy duro y durante muchas horas. Y no es así. Dudo mucho que hayas visto a Amancio Ortega a día de hoy planchando camisas o limpiando váteres. Entonces, ¿se trata más bien de trabajo duro o trabajo inteligente?

Ser «un poco vivo» es, pues, la noción de Nando de trabajar inteligentemente o, como dijo él, «trabajar con idea de lo que haces, no trabajar porque sí. Yo veo a mucha gente aquí que trabaja porque sí». La obtención de rentas a través de un par de pisos alquilados –que su familia había podido comprar hacía años a «buen precio»– entra perfectamente dentro de esta lógica. Nando nunca especifica el *extra* que se saca, aunque dice que se reparte entre la familia. Cuando le pregunté la cantidad se mostró evasivo, y al insistir en si eso también lo enmarcaba como algún tipo de trabajo me dijo que se trataba más bien de «formarse y ser inteligente», al igual que las apuestas o la inversión en línea. En uno de los vídeos de ese estratega también se hablaba de «ser vivos»: me impactó lo fácil que era rastrear en el discurso de Nando frases literales de su guía moral. Estaba todo en su Instagram.

Este cocinero encarna, a su vez, una figura troncal en el neoliberalismo: el trabajador por cuenta ajena y propia, un extenuado y migrañoso cuerpo de dos cabezas, de cuatro patas, incluso de dos corazones. Precisamente, por el hecho de que con el Hotel «no llegas» o «llegas justito», algunos empleados tienen otras ocupaciones como autónomos. Y este hecho, medio forzado, genera en algunos de ellos una falsa sensación de autonomía y control sobre su propio trabajo, una vida laboral compartimentada en la que, casi siempre, prevalece su «proyecto personal» (que son otros trabajos, o *sueños*, como en el caso de Nando) frente al trabajo en el Hotel, que, de tan duro e ingrato, se percibe casi siempre como algo pasajero. Dejar de trabajar en hoteles es la aspiración de muchos trabajadores de hotel.

Nando no es pues, ni mucho menos, una excepción. Tal como sugirió la periodista Naiara Puertas en un potente artículo de 2017, todavía vigente: «Es llamativa la falta de desafío por parte de la izquierda a este estado de cosas: sigue

la estela del trabajo autónomo como algo a incentivar y no como algo a atajar».30 Puertas rastreó en los discursos políticos que vertebran el eje izquierda-derecha y se fijó en la enorme uniformización de las demandas sobre el trabajo: desde PP hasta PSOE pasando por Podemos y Ciudadanos (todavía no extinguido), todos en mayor o menor grado colocaban a las pymes y al *freelance* en el corazón de sus propuestas.31

Nando sirve también para explicar las «posiciones contradictorias dentro de las relaciones de clase» de E. O. Wright.32 En un contexto de capitalismo global, las clases son menos que nunca entes estáticos u «objetos puros». Las cosas, dice E. O. Wright, son más complicadas y «no es tan obvio interpretar los diferentes intereses de clase». Cada vez más, la realidad se explica por una posición compleja y, en algunos casos, aparentemente contradictoria en que credencialismo, ingresos, propiedades y jerarquía se combinan entre sí dando lugar a una amalgama a veces un tanto confusa:

> Entre los sectores proletarizados podemos así encontrar empleadores y empleados (en el trabajo doméstico, de cuidado de ancianos, en pequeños negocios), rentistas y arrendatarios, personas sin ninguna cualificación y sobrecualificados universitarios, etc. Fronteras poco claras, en las que una posición de «dominio» relativo se ve inmediatamente compensada por condiciones de creciente desposesión en otros terrenos.33

A lo largo de los meses en que acompañé a los trabajadores del Hotel y al sindicato observé que la lucha por obtener mejoras salariales no estaba en la agenda del día. Se había abandonado casi al completo la idea de cobrar más,34 si acaso lo urgente era trabajar en mejores condiciones (más personal, más tiempo para realizar las tareas, para ofrecer la «experiencia de lujo»). Esto, que es tan razonable –nadie quiere trabajar hasta que le duele todo el cuerpo, sin apenas descanso, en turnos largos y demasiado seguidos–, es también, creo, el resultado de una urgencia: en mayor o menor medida todo invita a «ser un poco vivo» y puede que esa viveza solo responda a algo tan material como necesitar

más dinero. El estancamiento de los salarios precede y causa, en parte, la cultura del ajetreo, pero en vez de observarla como una consecuencia lamentable y a erradicar, se ha constituido como signo inevitable y hasta deseable de nuestro tiempo.

6. Clase media un pelín más baja

¿Sabes cuando hacen los castings de *Operación Triunfo*? Me acordé de eso cuando llegué al hotel. Yo recién había dejado un trabajo de cinco años en una tienda de lencería. Entonces había que hacer cola aquí, te daban números, hasta ciertos números. El resto tenía que volver mañana. O sea, podías estar esperando toda la mañana y no lograr un número. Me entrevistó el mismo hombre las dos veces. Y me dice así, me dice, ¿sabes dónde está la playa? Digo, sí, aquí afuera, le digo. Y me dice vete a refrescar, a mirar el sol, a bañarte. Y yo me decía, ¿qué dice?, ¿qué dice? Yo le reía. Me dice que te voy a llamar, te lo garantizo. Digo, ¿en serio? Digo que no tengo trabajo y me gustaría, tengo tanta ilusión de entrar en un hotel a trabajar. Dice, sí, sí, vete a la playita. Disfruta. Y eso, firmé y ya. Y vine y nos habían dicho que iban a hacer la fiesta blanca. Y yo no tenía ni un peso. Nada de dinero como para comprarme ropa blanca. Nada, nada. La verdad es que no. Me daba un pesar trabajar aquí y no poder ir a la fiesta blanca, que yo no calculaba que iban a hacer una fiesta y menos blanca. ¿Negra no la pueden hacer? Porque ropa negra tengo. Chuta. Tengo crema. Pero blanca no. Y entonces, al rato, creo que a los dos días, me llamó el que me había contratado. Sí, me llamó, me dijo ven, ven, ven. Cierra la puerta de la oficina. Me dice, ¿cómo es eso que no vas a venir a la fiesta blanca? Yo le digo no sé. ¿Cómo sabes?, le digo. Me dicen que no tienes ropa blanca. Y él me da un sobre, ¿sabes? Como el jefe infiltrado. Entonces me dice, pero ¿por qué no tienes dinero? Le digo es que no me salieron bien las cuentas y me quedé sin dinero. ¿Y no estabas trabajando?, me dice él. Sí, pero dejé el trabajo hace bastante tiempo, estaba en el paro. Y tú sabes que en el paro lo que llega se va enseguida. En ese tiempo

> no era mucho el dinero tampoco. Pues, entonces, me dice, toma, ábrelo. Y saqué cincuenta euros. No, le digo, jefe, apenas estoy entrando y usted me da cincuenta euros, le digo, ¿qué quiere más? Me dice vete al Zara, vete a las tiendas de Paseo de Gracia y cómprate lo mejor. Cómprate una blusita, un vestido blanco, unos zapatos, cómprate una sandalia. Era tiempo de verano todavía. Y me dice no llores, mujer, que no te estás muriendo. Entonces le digo, vale, pero ¿me das permiso para salir? Sí, te estoy diciendo que te vayas. Te doy permiso para que no piques, no fiches, no hagas nada. Y me fui a comprar mi ropa blanca.
>
> (Friegaplatos, cuarenta y dos años)

Durante los años 2020-2023 acabé algo hastiada de algunas ficciones que retrataban a los ricos: por ejemplo, *The White Lotus*, *El triángulo de la tristeza*, *Puñales por la espalda: el misterio de Glass Onion*, *Succession*, *Menú*. Todas las vi con avidez y mucho enganche, pero siempre me quedaba, al final, un regusto muy concreto: lo que Mark Fisher articuló como «impotencia reflexiva», una distancia irónica que me daba más ganas de vivir un rato la experiencia del rico que de querer, de hecho, comérmelo.

En *The White Lotus*, al contrario que en *Paraíso*, el hotel sí es un lugar que entra de lleno en el conflicto, ya que es el espacio donde empieza la serie con un misterio fundacional: un asesinato. Y, en la primera temporada, es ahí mismo donde se desarrollan las tensiones de clase entre trabajadores y huéspedes. En *Paraíso*, el hotel era esa especie de templo privado al que ir a curarse. En *The White Lotus*, a través de los trabajadores explotados, la serie muestra que la vida de los superricos también puede ser terriblemente amarga (cosa que ya sabíamos, por otro lado).

Puede que *Paraíso* y *The White Lotus* no sean tan distintas en el plano ideológico: la primera alentaba al espectador a convertirse en clase media siendo *un poco vivo*, reservando unas vacaciones en un *resort*, por ejemplo, en una misión prácticamente evangelizadora del proyecto nacional. En *The White Lotus*, a través de una narración cínica,[35] mostraban que los superricos no son tan felices (pero ¡son tan cómicos!),

y que son los explotados los que tienen las claves filosóficas (solo filosóficas) de la vida. Debido a la distancia hiperbólica que plantea la serie, los estilos de vida y los privilegios de los superricos se mantienen, paradójicamente, a salvo. Tanto en *Paraíso* como en *The White Lotus* parece difícil escapar de la relación de dominio de clases y de un estado de cosas. O dicho de otro modo: sales de ambas series con más ganas de probar el taburete de la piscina, aunque sea solo durante un rato. Aunque solo sea por probar *qué se siente*.

Por eso me parece elocuente que uno de los primeros resultados si buscas *The White Lotus* (probadlo) te derive a una web titulada lamente esmaravillosa.com, que dice esto: «*The White Lotus* nos invita a la comparación social. Vemos las vidas de los millonarios para descubrir que compartimos con ellos los mismos dramas y necesidades».

O este otro titular de *El Confidencial* sobre la misma serie: «Por qué adoramos odiar a la gente rica aunque no sirva de nada». Ambos ejemplos, tanto en lamenteesmaravillosa.com como en *El Confidencial*, dan cuenta de cierta impotencia e incapacidad, algo que me hizo regresar, nuevamente, a la demanda de Fisher: «No necesitamos más evidencia empírica de los males de la clase dominante, sino que la clase subordinada se convenza de que lo que piensa o dice importa».36 Pocas ficciones recientes que podríamos etiquetar como #anticapitalist o #eattherichmovies hacen esto último. Con mi amiga Elena Lombao, miembro del colectivo audiovisual Las Bloody Girls, estuvimos intercambiando durante una época ejemplos de este tipo de obras y acompañándolos de hiperventilados audios de WhatsApp.

El triángulo de la tristeza, una película en la que una pareja de modelos superricos acude a un crucero de lujo, captura también algo de esto. Cuando el barco queda varado, la tripulación y los pasajeros deben sobrevivir en una isla desierta. En ella, y en condiciones extremas, se impone el personaje de Abigail, la limpiadora o *toilet manager*, quien gracias a sus habilidades manuales y organizativas en la selva acaba instaurando una suerte de sociedad matriarcal

izquierdista y autoritaria. En la escena final, Abigail sostiene un pedrusco y está en su mano decidir si se lo lanza a Yaya, la rica *influencer* (y acabar con su vida, y por tanto seguir explorando esa microsociedad recién creada), o sucumbir a la promesa de Yaya de ofrecerle trabajo y una vida mejor cuando regresen. Mi amiga Elena me dijo lo siguiente: «No enseñar qué pasa con el pedrusco es la idea de ese señor [en referencia al director, Ruben Östlund] de darle una oportunidad al personaje. Dejar abierto que Abigail sea lista y mejore su vida fuera, siguiendo en la servidumbre pero con mejores condiciones. Esa es la idea de la revolución de Östlund». Podríamos decir que esta es la idea de revolución chiquitita que impera en la mayor parte de estas obras tremendamente adictivas.

En una entrevista en *El Diario*, Ruben Östlund deja aún más clara su postura y confirma que mi amiga Elena tiene razón:

> Estamos hartos de la desigualdad. Hay que crear sociedades buenas para todos, colaborar, y que vaya todo a mejor. Creo que el capitalismo nos ha ayudado mucho, pero un capitalismo sin regular no es bueno. Pero me interesa en lo que fallamos, porque ahí es donde aprendemos, y eso es lo que me interesa en mis películas, ver en qué he fallado como hombre.[37]

Con todas estas ideas en la cabeza, pregunto a varios trabajadores del Hotel sobre el resentimiento o el odio de clase, entendiéndolo, con Walter Benjamin, como «el nervio principal a partir del cual los subalternos obtienen fuerza para la acción política».[38] Mi hipótesis es, precisamente, que el hecho de estar en contacto con la clase acomodada, o en un lugar excluyente por naturaleza, ha dado a estos trabajadores una mayor conciencia de la diferenciación social. La mayor parte de sus respuestas refutan esta hipótesis.

Algunos lo expresan así: «Es lo que hay... a mí lo de los ricos... me da igual porque sé que es así, es el mundo... soy realista», o bien: «Choca, al principio, pero luego te da un poco igual porque al final es lo que ves en televisión, es así, hay superricos y superpobres y los pobres vamos a trabajar para los superricos», o: «A ver, viene de todo, viene gente

muy rica y gente no tan rica que se puede dar el lujo, pero no los juzgo. Al final, no sé cómo han ganado el dinero. A lo mejor lo han ganado de forma honesta. No soy de juzgar». Sus respuestas me hicieron pensar que mi intuición había sido algo ingenua (probablemente infectada por mis propios sesgos y expectativas, y tal vez por mis ganas de darle épica a este ensayo en forma de pedrusco, cosa que me abochorna si lo pienso). Puede que los trabajadores del Hotel estén demasiado ocupados (ajetreados) como para estar resentidos.

En otra ocasión detecto que, en realidad, estar rodeados de todos esos estímulos lujosos les hace, en todo caso, desearlos para ellos mismos. Ana Geranios rememora en su libro sobre las trabajadoras de la Costa del Sol su relación con el exclusivo Puerto Banús y su socialización temprana entre yates, Ferraris y paseos por El Corte Inglés. Para Geranios,

> te encuentras en un entorno en el que se aprecia casi exclusivamente aquello que vale tanto dinero, a lo que tú nunca tendrás acceso; se le da un valor añadido a lo material, al lujo, [...] ves cómo se comporta la gente, cómo se viste, y crees o te dicen o te hacen sentir que esa gente es mejor que tú, y entonces tú, por un momento, quieres ser como esa gente.

Para muchos de los trabajadores del Hotel, que les inviten a una cena o a una noche por sorteo o por antigüedad es un placer. La expresión más común es que «te sientes como una más».

Antes hemos visto que la expresión «clase media baja»[39] está presente en sus discursos. Muchos trabajadores han interiorizado que para dejar de ser «clase baja» deben buscarse la vida, o escudarse en alguna condición que los aleje de la misma. «Si tengo que fijarme solo en el Hotel...», dicen acerca de su condición social, «clase baja, bajísima.» Aunque a menudo hay un *pero* que les hace tomar otra dirección.

Por ejemplo, esta sentencia: «Sería baja si no fuera porque vivo con mi novia y comparto piso, entonces no es lo mismo, así que clase media baja». Otro: «Clase media un pelín más baja, aunque si tuviera que mantener un hogar, una

familia...». Quienes se consideran clase media baja siempre la supeditan a otra condición inestable que puede arrasar con esa autopercepción en cualquier momento. Es decir, la categoría en que se inscriben es lo contrario a una certeza o una estabilidad material. Esa etiqueta, en cierto modo contradictoria, la de clase media baja, también consta en los datos del CIS de abril de 2023: el 15,3 % de las personas se sitúa ahí ante la pregunta: «¿A qué clase social diría usted que pertenece?». Si sumamos este porcentaje al resto de clases medias, resulta que el 68,5 % de la población encuestada se considera algún tipo de clase media;[40] el 11,3 % se define como clase trabajadora, y las clases bajas y pobres suman el 12,7 %. La clase media o «la mayor tribu urbana de la historia».[41]

Pero quedémonos con lo de clase media baja.

Las entrevistas con los trabajadores del Hotel no son, insisto, ninguna extravagancia. Al contrario: son una muestra de una percepción generalizada entre los trabajadores de todo tipo de sectores. La clase media (o ese pelín más bajo, ese bajito, ese casi casi, ese si no fuera porque...) puede que sea uno, sino el principal, de los escollos para sentir el *nervio* o algo parecido al resentimiento. En primer lugar, porque seguimos sin tener muy claro con quién deberíamos estar resentidos. La clase media es el taburete en la piscina, es lo contrario al resentimiento, es el «particular exorcismo de la lucha de clases»;[42] y lo único que te separa del taburete, de hecho, es tu propia viveza. Los ricos no existen del todo. Ni siquiera *se ven*. Y algunos, como me dicen los trabajadores, son muy simpáticos y hasta te tratan muy bien.

En una ocasión, un trabajador sindicalizado me habló de los supervisores o intermedios como los «tierra de nadie»: solo cuando tienen problemas, toman conciencia del lugar que ocupan y acuden al comité. Este es un apartado, pues, sobre los tierra de nadie.

> Yo creo que los rangos intermedios son un poco como la policía, a la policía le interesa que cumplas órdenes, no que valores si están bien o mal. Esta gente quiere lo mismo. Quiere que, si una persona tiene que trabajar catorce horas, lo ordene sin que le duela. Esta es la gente que asciende aquí. No todo el mundo, yo conozco algunos jefes de barra que son excelentes personas pero se les ve tan perdidos, les deben tantas horas. Están deseando en cualquier momento irse a otro lado.
>
> (Barra de bar, treinta y dos años)

> Porque hay mucho tráfico de influencias entre los rangos intermedios, lo que te digo, para poder llegar a un puesto medio alto tienes que tener mucha influencia, muchos contactos a nivel de eso, de organización, ya ves un poco la dinámica que hay, no es una dinámica, digamos, basada en la meritocracia.
>
> (Lavandería, cuarenta y tres años)

> Hace un año que tengo esta posición. De momento para mí ha cambiado bastante, tengo más compromiso, hay muchas veces que tengo que hacer más trabajo porque no llego, tengo mucha operativa física. También tengo trabajo de ordenador, al que no llego, no llego, pero de momento bien, he ido consiguiendo cositas y espero conseguir más. Yo necesitaba una estantería y ahora que estoy en el puesto de supervisor la he conseguido. Cada vez me compran más cosas nuevas porque tengo tantos utensilios que no me caben. Tengo un problema de espacio, lo viejo que tengo se me pone obsoleto porque es un hotel de cinco estrellas y por eso tengo mucho material en stock. Por eso todo el tema de la estantería, necesitaba una estantería.

(Supervisor de friegaplatos, cuarenta y dos años)

Pero sí hay otros que vienen de lo más bajo y de un chispazo suben arriba. Es como que se les eleva la cara, no sé, como que se les estira tanto el cuello. Los garzos, les llamo. Entonces, les digo, oye... no te olvides de donde vienes, les digo: trata a la gente como lo hacías antes.

(Cocinera del staff, treinta y ocho años)

Y veo que cuando entran nuevas y ponen a una chica como de supervisora siempre tienen la mala costumbre de no hacer su media hora de comida. La persona que enseña se pone en la puerta y dice: «Vamos chicas, vamos, ya es hora, ya es hora». Y yo me la quedo mirando y le digo, ¿qué haces? No han hecho la media hora, les digo. Y me dicen: «Pero es que hay mucho trabajo arriba, tú no sabes». No, le digo, tú eres la que no sabes. Es media hora de descanso, le digo, y eres tú quien te estás encargando de las chicas y, pues, lo estás haciendo fatal. Lo hacen como una forma de que no se cojan la media hora. Si a ti te enseñan que no te cojas la media hora, es normal que no la acabes cogiendo.

(Limpiadora, treinta y seis años)

Me gusta estar de frente para ver cómo salen las cosas y aquí celebramos eventos, bodas, fiestas grandes de 500 o 600 personas. Es una locura, tengo que ir vigilando. Yo llevo un departamento de 12 personas y, además, tengo dos jefes por encima de mí y un montón de *sous* chefs y managers.

(Jefe de sala de desayunos, cuarenta y seis años)

Le dije al director general que teníamos que comprar un tipo de mascarillas para los trabajadores de mantenimiento de la piscina, por riesgo de gas, y él me dijo que también necesitábamos un dosificador de cloro, un aparato que se utiliza para que la piscina esté siempre a punto. Me dijo: «Es que no lo entiendes, las mascarillas son ahora mismo un gasto, el dosificador es una inversión».

(Mantenimiento de la piscina, cincuenta y siete años)

Cualquier chico que quiera comerse algo fuera de su turno yo ni le digo nada porque yo también vengo de abajo y no voy a echar bronca a alguien por comerse un croissant o una galleta. Si la mayor parte de la comida se va a tirar... me hago el loco.

(Supervisor de barra, treinta y ocho años)

Va a sonar feo, pero nos pisamos la manguera al uno y al otro. Yo creo que por lo que ha sufrido el inmigrante, cuando tiene un cargo jode más al mismo. Es que no solamente es en mi centro de trabajo, sino en otros centros, hay camareras de piso y me dicen, «no, es que la gobernanta es peruana, es argentina...». Y yo dije, pues, pucha, ¿por qué somos así las inmigrantes? Y a veces me pongo yo a pensar, hablando con alguien, y me dice que como hemos sufrido tanto, como hemos padecido tanto, yo creo que nos hemos formado ese caparazón, que estamos como a la defensiva y pisamos a los demás como para poder escalar o sobrevivir... mejor dicho, ¿sabes?

(Camarera de piso, cuarenta y nueve años)

7. La cena de Navidad

Todo empieza o todo acaba con Raúl saliendo de una lujosa sala repleta de luces de Navidad. En una mano lleva una minihamburguesa; en la otra, restos de un papel de regalo. «¿Tú te crees?», le dice a Pila. «¿Tú te crees? No sé ni para qué he venido. De verdad que no lo sé.» Raúl, camarero de desayunos y sindicalista a punto de jubilarse, atraviesa la amplia sala, ornamentada con un árbol de Navidad enorme rodeado de regalos huecos, regalos que forman parte del decorado. «Esto es un circo, y mañana otra vez con el látigo», con eso se despide del resto. De camino a la puerta, algunos compañeros le tocan el hombro y le dicen que no se enfade, que no se vaya.

Minutos antes de este momento, Raúl posa en una foto con la directiva junto con otros compañeros sexagenarios a punto de jubilarse o ya jubilados. Algunos han venido exclusivamente para la cena de Navidad del Hotel, en el que han trabajado toda su vida. Se rumorea que esta noche caerá el regalo gordo, el importante. En la foto, todos posan con el paquete todavía envuelto. Desde la tarima, Raúl hace el gesto de mover el paquete ligeramente, como para estimar su peso o lo que hay dentro.

Al bajar, todos discuten brevemente en corrillo qué puede contener el paquete, pero nadie se atreve a abrirlo por una especie de cortesía hacia la empresa, del mismo modo que se supone que nunca hay que echar un vistazo inmediato al

sobre de dinero que te da un familiar. Pero Raúl se salta el protocolo bajo la atenta mirada de sus compañeros y, sobre todo, por la insistencia de Pila, que no para de decir «va, va, va, va».

«Venga, lo voy a abrir. Y vais a ver, compañeros. Esto será una santísima mierda.»

Raúl desenvuelve el regalo en medio de un círculo más o menos silencioso, ajeno al barullo de fondo. Ese círculo ahora parece más bien una congregación en la que se discute algo muy serio. Las miradas fijas en unas manos desenvolviendo un regalo. Raúl saca, por fin, el objeto. Es una mochilita de tela, de esas triangulares en forma de saquito, plegables. De color negro o azul marino. Con el logo del Hotel. «Pues eso», dice uno. «¡Perfecto! Como si no tuviéramos mochilas», replica otro. «Lo más básico de lo más básico.» El grupo está ahora visiblemente decepcionado (aunque solo Raúl ha abierto el regalo, el resto ya puede imaginar qué contiene el suyo, mosqueo preventivo). Raúl se encoge de hombros. Dobla el saquito, que le ocupa media palma de la mano, y se lo mete con desdén dentro de su propia mochila: «Cincuenta años trabajando para esto». «Los regalos son gilipolleces, caridad», dice otro, Alfonso, de Mantenimiento, como para retener a Raúl un rato en la fiesta. «Pero hacen su función», agrega una más. Otro lo niega: «Una mierda, no hacen ninguna función».

A Raúl se le han quitado las ganas de estar allí y parece sentirse humillado por haber contravenido su propia regla desde hace treinta y dos años: nunca jamás ir a fiestas de empresa. Lo decidió en una cena de Navidad en la que un director (otro director general en otro hotel) reprendió a unos trabajadores por no ir vestidos para la ocasión. Acababan de terminar el turno y no les había dado tiempo de cambiarse la ropa de trabajo.

En la fiesta de Navidad del Hotel también sortean habitaciones y masajes en el spa para los trabajadores productivos, es decir, los que todavía no se han jubilado. De modo que, aunque muchos de los que van a jubilarse no están muy de acuerdo con la idea de que se den premios, la idea de

que *ya no sirvan* ni para el sorteo del premio bueno sí les cabrea. Pila señala a las camareras de piso, a la gente de Terraza, Cocina, Administración, Oficinas, Spa, esperando con actitud expectante que saquen su nombre de una bolsa negra. «Como a ellos todavía no les han machacado del todo... noche de hotel, ja.»

El Hotel ha contratado a unos profesores de salsa para animar la sobremesa. La mayor parte de trabajadores de los rangos peor remunerados bailan mientras que la gente de traje y chaqueta mira la diversión desde fuera de la pista. Es curiosa la distribución de la sala porque separa de forma muy clara los rangos más altos de los demás, que se han arreglado bastante (pero fuera del código de traje-chaqueta) y se prestan con cierto entusiasmo a las indicaciones de los profesores de baile. Hay algo performático en esta disposición, que parece desplegar de un modo ocioso la jerarquía de esta gran oficina. En el Hotel, el piso -1 alberga, entre otros, el Almacén, Mantenimiento, la Cocina, la Lavandería... En los pisos 1 y 2 se encuentran las oficinas, en las que, por simplificar, están las personas que trabajan de forma estática frente a un ordenador (aunque en estas plantas existe, por supuesto, una gran variedad de rangos y salarios). No es lo mismo, claro, el director de Recursos Humanos que una becaria de Marketing. Sin embargo, en el comité sindical no hay ningún trabajador de esta planta. Todos, todas, son de la -1.

En el año 1977, el matrimonio Ehrenreich se fijó en que dentro de la organización del trabajo existía una división entre tareas productivas y tareas reproductivas: así surgió la PMC (por sus siglas en inglés, *professional-managerial class*). La clase profesional-directiva incluía, para ellos, a científicos, ingenieros, profesores, trabajadores sociales, escritores, periodistas, enfermeras, gerentes, entre otros. En definitiva, cualquier trabajo que implicara la reproducción, de alguna manera, de una cultura capitalista o de las relaciones sociales capitalistas. Según los Ehrenreich, estos trabajadores se encuentran en una doble contradicción. «De un lado, contra el

capitalismo, por su condición de asalariados [...]. De otro, por su función principal de reproducción del sistema y mediación –cuando no de dominación o disciplina– contra los trabajadores.»43 En otras palabras, se preguntaron hasta qué punto eran, o no, aliados de clase fiable. Es decir, si se podía contar con ellos cuando llegaban los problemas.

Lo más interesante de esta categoría es que no se limita a cargos directivos o intermedios, de quienes se puede intuir su papel en un conflicto de clases. Dentro de la PMC existiría una gran variedad de rangos y salarios, pero para los Ehrenreich todos ellos comparten en mayor o menor medida una posición antagónica con la denominada «clase trabajadora» (o productiva). «Los trabajadores profesionales y administrativos *existen* en virtud de la expropiación de las habilidades y cultura de la clase obrera»:44 y es ahí, en ese expolio, donde radica el germen del conflicto. Pese a que ellos mismos matizaron y ampliaron en 2013 este concepto, y pese a que la distinción entre trabajos manuales o intelectuales es casi siempre infructuosa, la PMC sí nos ayuda a entender algo de lo que hemos visto en esa pista de baile de la cena de empresa.45

Volvamos. En la organización del Hotel y del sindicato quedan plasmadas estas mismas distancia y tensión. El afuera de la pista de baile aparece representado esencialmente por los PMC, mientras que el comité sindical, y toda la planta -1, encarna básicamente a la clase trabajadora considerada productiva. Sin embargo, el propio comité problematiza esta separación, expresando la necesidad de que se afilien trabajadores de la planta de arriba, «no jefes, por supuesto que no, pero sí gente de Marketing, Comunicación, Eventos, trabajadores rasos como nosotros, pero no suelen bajar». Dicen que arriba deben tener sus propios problemas. Es interesante, pues si nos fijamos en la tipología 3 del convenio de hostelería, por ejemplo, perciben el mismo salario tanto un cocinero o un técnico de Mantenimiento como una comercial, una informática o una dietista. Sin embargo, el primer grupo tiende a una mayor sindicalización que el segundo. Los Ehrenreich se cuestionaban, en su ensayo de 2013, si la

proletarización y precarización de esta PMC –«que está en ruinas»– les llevarían a hacer «causa común» con la clase trabajadora, esto es, si en el caso del Hotel bajarían a echar un vistazo a lo que pasa literalmente en la planta de abajo.

En un vídeo que se viralizó en abril de 2023 se preguntaba a una chica y un chico, menores de veinticinco años, por su trabajo al salir de una discoteca. Ella contestaba, con un tono algo repipi, que era «project manager en Louis Vuitton… Muy guay, muy guay», a lo que el chico que la acompañaba apuntaba: «Muy bien, muy bien… ¿Y qué haces? ¿Bolsos?».[46] Es un vídeo perfecto para ilustrar esto mismo: la reproducción y la producción. La economía financiera (aquella que se caracteriza por la ausencia de producción de bienes y servicios, pero que sirve para reproducir el capital) versus la economía productiva (la que *produce* cosas). En ese vídeo viral, en esa risa entre el chico y la chica, en esa incomprensión respecto al quehacer del otro, en ese afuera y adentro de la pista de baile del Hotel, se fija bien la distancia que separa a unos trabajadores de otros. También la tensión. Y hasta una relación primitiva de control y dominación.

Pero, debajo de esas camisas planchadas, no todos los de arriba son jefes, ni intermedios, ni de clase alta ni de familias universitarias, y varios de ellos, como me cuentan en la fiesta, todavía están empalmando contratos de prácticas. Un tipo de Comunicación, a quien le han dado el premio al *Best Coach*, me dice que no se había enterado de la existencia de un sindicato. ¿Cómo construir, pues, esa base común, esa alianza necesariamente «artificiosa»?[47] ¿Cómo ampliamos la pista de baile sin neutralizar o simplificar, a su vez, las diferencias?

Discurso del jefe en la cena de Navidad[48]

Me gustaría pedirles que invirtamos el primer minuto de hoy en darnos cuenta de lo coordinados que estamos al estar todos aquí, en lo personal y en lo profesional. Yo creo que, como decía John Lennon, la vida es eso que pasa mientras tú estás haciendo otras cosas. Bueno, pues no perdamos de vista que estamos aquí un año más. Eso es bueno, insisto, en lo

personal y en lo profesional.

Herbert Simon era un economista norteamericano, fue premio Nobel y dedicó básicamente su actividad académica al estudio de las organizaciones, de las empresas. Y este hombre, Simon, decía que las empresas son sociedades organizacionales. Para que ustedes lo entiendan de una manera mucho más directa: las empresas somos, ante todo, conjuntos de personas que trabajamos dentro de un modelo organizado.

Todas las empresas, sean del tipo que sean, siempre acaban desarrollando su actividad acorde a cómo es el carácter de las personas que viven en ellas. Sean los dueños, sean los directivos, sean los empleados. ¿Sí? Pero, además, la empresa no es algo que flota en el ambiente, no es algo que esté ajeno a la realidad. La realidad es que, como seguramente ya conocen, Heráclito decía que si hay algo permanente en la vida es el cambio. Y si algo cambia, somos las personas, y si algo cambia, somos las empresas. Pero, paradójicamente, las personas, conforme nos vamos haciendo mayores, lo que vamos buscando es más tranquilidad, más rutina, una manera de hacer las cosas que nos cueste menos. Y aquí está la primera contradicción. El cruce de destinos entre las personas, que nos hacemos mayores y queremos más tranquilidad, y la empresa, que se hace mayor y que no puede tener más tranquilidad. Porque la empresa que se tranquiliza, la empresa que se para, se muere. No es que lo diga yo, es ley de empresas.

Hoy en día vivimos absolutamente inmersos en una cultura, en una forma de entender la vida, que pone a las personas en el centro. Nosotros tenemos derecho prácticamente a casi todo. Derecho, por supuesto, a la tranquilidad familiar, derecho a cumplir nuestros sueños, derecho a hacer lo que nosotros queramos. En definitiva, a poner a la empresa como centro del universo, perdón, a la persona como centro del universo... Yo creo que es evidente que la actividad profesional de un hotel abierto 24 horas, 7 días, 365 días al año cuadra muy mal con ese entorno de felicidad, con ese entorno de que todos tenemos derecho a hacer lo que

queramos.

¿Qué ocurre cuando se juntan, como aquí, grupos de personas y todos tienen derecho a querer hacer su vida, y todos tienen derecho a la propiedad, y todos tienen derecho a tener tiempo libre? Yo creo que no es muy difícil entender que eso no es posible.

No pasamos por un buen momento social. Cada vez es más difícil que haya gente que quiera trabajar en la hotelería. Parece que trabajar aquí, cuidar a los huéspedes, tratar de dar bien de comer, de hacer las habitaciones correctamente para que las personas se sientan a gusto no tiene ninguna importancia. No está bien visto. Parece que trabajar en el mundo del turismo, en España, curiosamente una potencia mundial, está poco valorado. Lo que mola ahora, y esto se preguntó en una encuesta a jóvenes de entre dieciocho y veintiún años, es ser... *influencers*. Es evidente que todo el mundo quiere ser *influencer*, ganar un concurso de cantantes, ser *masterchef*. En definitiva, buscar la forma de triunfar de manera rápida. Bien, pues contra eso no nos queda más remedio que luchar. Contra eso no nos queda más remedio que ilusionarnos y ser conscientes de que nuestro trabajo no solo es digno, sino que es absolutamente imprescindible para que una sociedad funcione.

¡Huésped por un día! ¡Enhorabuena! ¡Valora tu experiencia!:49

El paso de volver a ser la camarera fue mal... fue algo como bueno... he vivido esa experiencia pero ya acabó... y tienes que ir a sacar lo que tienes que sacar... 3/5

La segunda vez que yo fui llevé a mi hija, me tocó una habitación de abajo. Cuando me presenté en recepción y dije que era trabajadora, todo cambió y mis compañeros de recepción me buscaron una mejor habitación con vistas increíbles. Con lo que me quedé es con mi hija abriendo la puerta diciendo uau, mami. A día de hoy, todavía sigue recordando su experiencia y yo con eso me quedo. 4/5

Fui con mi esposo, aprovechamos un día que se fueron para la colonia los niños, porque ya tengo dos, y me fui con mi marido. Qué bonito. Lo pasamos muy muy bien. 5/5

Tú estabas también como muy consciente de todo. No nos bañamos, recogí toda la ropa y la llevé al *office*, y mi marido dijo, pero ¿estás loca de la cabeza?, ¿por qué haces la cama? Y yo le dije: no, no, porque yo sé que la gente... lo que es trabajar aquí [...] la que venga a venir a limpiar la habitación... sabrán que es mía, que he estado aquí. 3/5

Me llevé a mi madre para que ella conociera mi centro de trabajo y todo. Fue bien, pero no me sentía como a gusto. Para mí fue muy extraño, muy extraño... y siempre estaba yo pendiente de dejar todo bien y en orden. Tengo otra [noche disponible] que no la he hecho, que fue por cumplir 15 años aquí. No la he hecho. No sé... es que no le veo como lógica. No sé, no me nace. No sé si perderla. Se la iba a regalar a mi hija para que viniera con su esposo pero tengo que hablar a ver si... porque tenía que haberla hecho ya el año pasado. Veo a otras personas, o a mis compañeros que dicen ay muy bien, muy bien la noche, pero no sé, yo no le encuentro como sentido. 2/5

8. El fin de algo

> Cada cinco días, Daniel Ordoñez abre 1.400 grifos de un hotel frente al mar en Barcelona que los lugareños llaman «el Vela». Cada grifo debe funcionar durante unos cinco minutos, por lo que la tarea le lleva un día completo. «Probablemente es la parte más aburrida de mi trabajo, pero es necesaria», dice; lo hace para evitar una forma de neumonía que puede transmitirse por bacterias en el agua: la legionela. Ordoñez, que está al cargo del mantenimiento del hotel, ha sido su único ocupante durante los dos últimos meses, deambulando por sus fantasmales pasillos desde que el covid-19 empezó...[50]

Una tarde, quedo con Ernest Cañada, geógrafo del trabajo y experto en turismo desde hace décadas. Nos citamos en el barrio barcelonés del Poblenou, muy cerca del distrito tecnológico 22@. Rodeados de carteles de OFICINAS DISPONIBLES, este lugar medio espectral (sobre todo de noche) invita a charlar sobre el futuro –o el fin– de las cosas. Del fin de las ciudades, del fin del *paisaje* conocido, o de lo que había aquí antes y ahora ya no. Mi intención es hablar con Cañada justamente de fórmulas poscapitalistas o socialistas para pensar el descanso; de imaginar si es posible otro tipo de turismo al margen de las lógicas de servilismo, colonialismo y explotación. «El mundo perfecto para la utopía de la multinacional está hecho de *financial downtown* y de la ciudad museo-worldheritage: ambos se vacían con la puesta de sol, ambos son esencialmente inanimados», explica D'Eramo.[51] De modo que una posible cuestión es «cómo pensar la utopía para el descanso». Se lo pregunto a Cañada como una especie de oráculo de las ciencias sociales.

Cañada me dice que cree que lo principal es reformular prácticas que tienen que ver con el turismo, el ocio y lo recreativo. Tal vez haya que buscar o inventar conceptos nuevos. Por ejemplo, el de los *domingueros*, una tradición muy extendida en España y que supone un tipo de encuentro y de ocio autogestionado. Lo plantea como punto de partida para pensar algo más grande, para lo que son necesarias políticas públicas que permitan disfrutar del espacio, de los parques, de las montañas. Para pensar, en definitiva, en un turismo gratuito y de proximidad. Me recuerda, en parte, a las «casas de préstamo» que pone a disposición de los vecinos el Ayuntamiento de Oleiros (A Coruña), encabezado por un político manifiestamente comunista, Ángel García Seoane, alias *Gelo*. Estas casas, gratuitas, se describen en su página web como «espacios apropiados para la vida colectiva» y permiten celebrar fiestas de amigos, cumpleaños o festividades varias. Una especie de segunda residencia puntual, compartida y no propietarista.

Cañada también me habla de unos complejos hoteleros en Brasil, como el Sesc Bertioga, en funcionamiento desde 1948 y una referencia del turismo social en Latinoamérica, enfocados a trabajadores del sector de servicios, comercio y turismo. Estos complejos hoteleros, a precios asequibles, promueven de nuevo la proximidad y la sostenibilidad (no hay que desplazarse ni tomar aviones), y de alguna manera parecen enunciar que la belleza del entorno costero es, sobre todo, para quienes la trabajan: su potencial emancipatorio es no haber cedido ese territorio a inversores extranjeros o turistas de rentas medias y altas, la autoexplotación de los propios recursos. Los trabajadores de estos espacios también disponen de unas condiciones laborales por encima de la media.[52]

En otra ocasión llego al proyecto del antropólogo Emilio Santiago titulado «Psicogeografías del ahí»,[53] cuya propuesta invita a «cortocircuitar nuestra sed de exotismos lejanos, sin la cual no funcionaría la industria turística, volviendo exótico lo próximo». Santiago, siguiendo la estela de los situacionistas de la segunda mitad del siglo pasado, propone retornar el

tono lúdico a los paisajes próximos, a los pueblos y ciudades de nuestro alrededor. Su web, en la que estoy un buen rato *scrolleando*, propone paseos por Cuenca, La Habana o Ferrol (ciudades con las que se vincula el autor) en un intento de apropiarse de nuevo de esos lugares: recuperar, dice, una especie de soberanía poética y simbólica de los espacios: «La psicogeografía del ahí no deja de ser un modo sencillo de jugar a ese gran juego que sigue siendo el mismo gran juego que los *communards* parisinos llamaron lujo comunal».

Puede ser interesante también recuperar y revisar las históricas casas de vacaciones de sindicatos. Muchas de estas experiencias siguen operativas en la actualidad y permiten a los afiliados disfrutar de dos semanas de vacaciones al año junto a familia o amigos, al lado de la playa, a un precio asequible.

Sabemos que el denominado Sindicato Vertical del franquismo construyó, durante los años sesenta y setenta, complejos vacacionales que constituían, *de facto*, proyectos moralizadores e institucionalizadores de la familia patriarcal, y fueron importantes neutralizadores de la lucha de clases, pues servían ante todo para legitimar las políticas del régimen. Por ejemplo, en el NO-DO se anunciaba la emblemática Ciudad de Vacaciones de Perlora (Asturias) como un lugar que «invita al recogimiento de la familia». O de este otro modo, aún más feligrés: «Hoy es domingo y las familias se disponen a cumplir sus deberes religiosos. La iglesia, de líneas originales y sencillas, reúne a las familias en torno del altar, para el sacrificio de la misa. Después, como sucede a diario, todos van a la playa cercana a recibir la caricia del sol y el agua».[54] Este complejo contaba con una iglesia y un comedor para *liberar*, por un rato, a la mujer del trabajo doméstico. Allí acudían, sobre todo, empleados de la empresa minera Hunosa, la siderúrgica Ensidesa, la Caja de Ahorros de Asturias o las minas de Riotinto, entre otros. Ahora, este lugar, situado en un enclave privilegiado, está en desuso desde hace más de diez años. Vecinos y extrabajadores de Perlora –existe incluso un libro de fotografías titulado *Yo trabajé en Perlora* que recoge el testimonio visual de los más

de ciento ochenta trabajadores– temen la privatización del espacio y la demolición de las casas para construir edificios turísticos. Cabría preguntarse qué hacer con todo eso: ¿cómo evitar que estas casas de vacaciones acaben convertidas en un *glamping*, en un hotel de lujo, en *cohousing* para artistas, en residencias para nómadas digitales de rentas medias y altas?; ¿no son, en el fondo, otro tipo de proyectos moralizantes y civilizadores?[55] ¿Cómo repensar el espacio?

La periodista e investigadora Cristina Barrial, en su artículo «Estuve en Benidorm y me acordé de ti»,[56] revisitaba Benidorm como su espacio turístico de la infancia y proponía también «pensar qué nos hace huir de la gran urbe a la ciudad de vacaciones, cuáles son las carencias de los lugares que habitamos el resto del año». Barrial, a partir de las investigaciones del sociólogo Mario Gaviria, se preguntaba también si existía alguna manera de enfrentar las contradicciones que nos produce el turismo de masas y a la vez pensar en el potencial emancipatorio que podría llegar a tener un lugar hiperturistificado como Benidorm.[57]

A lo largo de mis entrevistas con trabajadores me doy cuenta de que la mayoría alberga la idea de *ocupar el espacio*, la infraestructura, una infraestructura cuyo acceso tienen restringido y que a la vez es naturalmente tentadora: ni con descuentos, al terminar su turno, pueden utilizar las instalaciones de deporte del Hotel, por ejemplo. Ni mucho menos, en el caluroso verano, darse un chapuzón antes de volver a casa. Y esto es significativo: a muchos empleados, el desplazamiento hasta y desde el trabajo les toma más de tres horas (ida y vuelta), y algunos de ellos piensan que no estaría mal poder darse un baño o llegar a casa con el deporte ya hecho.

Pero eso simplemente no es posible o planteable. «No estaba bien visto», me dijo uno. «No sé si es legal», me dijo otro. «No me echarían de primeras, pero me invitarían amablemente a irme o me preguntarían qué estoy haciendo ahí.» «Si algún día quiero enseñarle el Hotel a un familiar, tengo que pedir permiso al supervisor.» Las instalaciones, acuerdan la mayoría, solo están disponibles para el trabajador

cuando la empresa así lo decide con los sorteos y los premios, es decir, bajo su tutorización, bajo invitación. De modo que me parece significativo que todos alberguen cierta tensión: quieren y a la vez no quieren estar allí; quieren y al mismo tiempo no quieren disfrutar de aquello.

Pila me explica que el comité sindical batalló para conseguir el Día de los Niños de los Trabajadores –algo habitual en algunas empresas– y que eso generó controversia entre los propios empleados que no ven el sentido de llevar a sus hijos al lugar de trabajo y los que creen que sí, que al fin y al cabo es un día de disfrute. Lo cierto es que para muchos trabajadores este tipo de iniciativas corporativas son una forma, conflictiva, de captar al empleado, de engatusarle para que los ánimos estén calmados. ¿Cómo vas a enfadarte con la empresa que hizo que tu hija de cinco años comiera minihamburguesas y disfrutara de un hinchable gigante, por ejemplo? Además, buena parte de las empresas aplican criterios familiaristas para gozar de esas actividades. Es decir, solo tienes derecho al Family Day si, en efecto, tienes una *family* en el sentido normativo del término. Es decir, hijos hijos.

Sin embargo, hablando con Pila, me veo obligada a preguntarme hasta qué punto su propuesta (abstraerse del lugar, disfrutar desde una cierta distancia) no es la expresión de algo mucho más sugerente, esa apropiación poética y simbólica que mencionaba anteriormente Santiago.

Dicho de otro modo, ¿puede el Hotel constituirse como una forma de lujo comunal? ¿No está Pila, en el fondo, anhelando un tipo de ocupación? La experiencia de Pila, quien me contó que el Día de los Niños le había coincidido con el cumpleaños de su hija –«o sea, que todo redondo»–, me recuerda el testimonio de un trabajador hotelero que formó parte de una de las experiencias de colectivización más interesantes en el Buenos Aires poscorralito. El Hotel Bauen, abandonado en 2001 por la crisis económica, fue ocupado por un grupo de trabajadores dos años después de su cierre. Y logró funcionar «sin jefes» durante catorce años: no exactamente como hotel, pero sí como espacio para celebrar eventos, cumpleaños,

bodas o congresos. Lo primero que se celebró fue, precisamente, el cumpleaños de la hija adolescente de un empleado. Ese episodio, aparentemente pequeño, les animó a continuar, a convencerse de que ese espacio de trabajo podía funcionar de otra manera si se organizaban bien:

> Entonces se fue formando como una melodía, en que cada uno aportaba una nota, un compañero me regalaba el sonido, otro el video, el BAUEN ponía el salón y los mozos, una panadería recuperada me regalaba la torta, aquí hicimos una vaquita para algunos gastos más y así la melodía se completó a tiempo. En un momento antes de la fiesta el grupo de mozos, que nos había regalado el servicio, se reunieron en un círculo y uno de ellos dice «esta es nuestra prueba de fuego, todo tiene que salir bien sí o sí, a poner todo» [...]. Eso me sorprendió y me emocionó, por cómo lo tomaban ellos, como un desafío, demostrarse de qué eran capaces.[58]

El libro *Bauen, el hotel de los trabajadores* recoge las prepotentes declaraciones de un gerente al enterarse de la posible colectivización: «Marcelo Iurcovich nos dijo, como burlándose, que nos quedáramos, que eso le salía más barato que una empresa de seguridad y que si éramos capaces de hacerlo funcionar que lo trabajáramos». En el fondo, los colectivistas solo acataron las órdenes del gerente: hacerlo funcionar y trabajarlo, solo que para ellos.

Este tipo de experiencias nos pueden servir para pensar en otras formas de hacer y funcionar. La distopía, en el fondo, se hace sola, ya se está haciendo: el turismo estará cada vez en manos de los más ricos; las ciudades, cada vez más inhabitables, se centrarán en el trabajo y el lujo; la autorrealización neoliberal se afianzará más como un medio de autoexpresión en sí mismo... En el libro *De nuevo centauro*, Katixa Agirre se sitúa en un futuro próximo, 2050, para describir un mundo en el que los viajes en avión son escasos y elitistas y los hoteles están cerrando. Se da lo que Agirre llama la edad de oro del «turismo virtual» en contraposición al «turismo físico»:

> Entonces había tres hoteles en esta calle discreta muy cerca de la plaza de la República, en esta Rue Meslay. Un único hotel ahora:

> Hôtel du Plat d'Etain. Y así es en toda la ciudad, el número de hoteles se ha reducido en la misma proporción en todas partes. Pero no por eso han bajado los precios, en absoluto. La reducción de la oferta y la avidez por el lujo de los escasos demandantes –los únicos huéspedes son ahora los turistas asiáticos más ricos, capaces de pagar los kilómetros extra, y los hombres y mujeres de negocios dispuestos a pagar la tasa medioambiental– han subido las tarifas hasta límites absurdos. Este mismo hotel, un hotelito de tres estrellas sin aires de grandeza hace no tanto, está ahora al alcance de muy pocos, y para que esa exclusividad quede patente, pero evitando al mismo tiempo cualquier inversión seria sin garantías de retorno en un tiempo volátil, se ve plagado de detalles ampulosos, como ese holograma que te saluda en la entrada, te llama a un taxi autónomo o te da indicaciones. Un holograma que, con el aspecto de un botones de uno de esos hoteles míticos de la Costa Azul, no hace sino dejar en evidencia lo absurdo de su presencia e incluso de su oficio.59

Lo radical es, pues, pensar que las limitaciones ecológicas nos llevarán a otro tipo de descanso que pasa inevitablemente por movernos menos. Si no queremos que nos hagan la utopía de la multinacional (ni la utopía turística, que es exactamente la misma), tenemos que empezar a pensar cómo trabajamos menos para estar menos cansados y qué otras cosas podemos hacer cuando no estamos trabajando. Construir, en definitiva, alternativas a un consumo desesperado, de evasión.

En esta ocasión asisto a una reunión del comité y la empresa en la que el ambiente está algo tenso: se discute el aplicativo de evaluación y el incentivo. El director general también estará y dirá unas pocas palabras.

EL PALAS: El incentivo planteado es que si los clientes nos dan una puntuación de un diez, ganamos un máximo de quinientos euros. Si ahora mismo fuera diciembre y tuviéramos un diez, os daría el máximo pero luego pasa mayo, junio, julio, agosto, septiembre... y los clientes que en diciembre nos dan un diez en junio nos dan un cinco, en septiembre un siete, y así.

IULIAN: Entonces ¿nos baja la media y el incentivo?

EL PALAS: No es una media. Sale de la aplicación, que nos dice lo que valoran nuestros clientes. Y yo os puedo decir que a día de hoy estamos en 71,7, aproximadamente... Os mandé un documento de dos páginas donde se explica todo.

IULIAN: Pero aunque un trabajador se lo curre como el que más y haga todo lo posible por ganar ese diez, si al cliente no le da la gana, nosotros no vamos a cobrar el máximo. ¿No?

EL PALAS: Correcto.

IULIAN: Pues habría que mejorar el método en ese aspecto, la verdad, porque yo sé de clientes que han venido y las habitaciones no están bien, pero no por las compañeras, sino porque no tienen tiempo de hacerlas, faltan cosas, instalaciones del hotel en mal estado. Si el hotel no da las herramientas o la infraestructura no está bien no vamos a conseguirlo. Es lo que se lleva el cliente, aunque lo demás esté perfecto.

EL PALAS: Mi incentivo también depende de esto. Todos ganamos o todos perdemos, esa es la idea, para que rememos en la misma dirección.

IULIAN: No se habla de beneficios, se habla de objetivos. Yo lo que quiero plantear, según lo que me han dicho mis compañeros y como delegado, es que para que esa motivación sea efectiva tiene que haber algo de que si la empresa gana, yo gano. Más que por objetivos de evaluación, por beneficio de la empresa.

EL PALAS: Es que el incentivo no está así planteado, nosotros cumplimos una directiva y todos los hoteles del grupo están aplicando exactamente el mismo tipo de incentivo. Nos ceñimos a los datos de la aplicación. Está explicado en el documento de dos

páginas que os envié.

MIREN (camarera de piso): También tenemos que valorar que aquí los únicos que puntúan la excelencia son los americanos, para un europeo un ocho o nueve es ya una nota excelente. Incluso un siete, Entonces, no sé.

DIRECTOR GENERAL (*risas*): *I know, I know*... Estoy de acuerdo contigo.

MIREN: Cuesta mucho llegar a un diez, por no decir que es imposible.

EL PALAS: Podemos apuntar la forma de mejorarlo, podemos apuntarlo..., sí. Lo apuntamos. ¿Pasamos al siguiente tema?

Epílogo

Humans of Late Tourism

Me acordé de nosotros cuando vi macrocruceros convertidos en chatarra en la ciudad turca de Aliaga durante la pandemia. La imagen del famoso *cementerio de cruceros* se viralizó en internet junto a toda clase de profecías que repetían que la humanidad no tenía ningún sentido y que merecíamos la extinción. Los buques pasaron a ser considerados «activos muertos», de modo que a las compañías turísticas les salía más a cuenta desecharlos que asumir los costes de mantenimiento. La imagen de podredumbre y óxido parecía un recordatorio de los excesos y la desmesura. Además, había en esas fotografías eso tan magnético de asistir a un lugar de recreo abandonado, como parques de atracciones, cines o piscinas mugrientas. Hay algo en la diversión pretérita que nos obliga a mirar: como si debajo del césped artificial hubiéramos de encontrar una grieta reveladora.

En una ocasión, un amigo murciano me dijo que me iba a llevar al fin del mundo porque creía que *yo lo sabría valorar*.

Al llegar a Punta Lengua de Vaca, mi amigo me miraba de reojo para confirmar si ese lugar era suficiente fin del mundo

para mí o no. Un señor pasó por ahí y nos dijo: «Los vecinos no vienen a bañarse porque no hay forma de bañarse, pero yo sí sé una», y luego se lanzó a caminar por un barrizal espeso, repleto de algas, hasta llegar a algo parecido a una cuadratura de mar. Lo vimos sumergirse sin inmutarse, con una rectitud admirable, apartando lodo y fango con sus manos gruesas. Era un ser solitario bañándose en un mar que apestaba a huevo podrido. Nos saludó desde lejos, invitándonos a entrar.

El caso es que ese lugar cercano a Los Urrutias, que era el pueblo turístico donde nos alojábamos, tenía un polvo en el ambiente que anunciaba la finitud de algo. Nos explicaron que, de los cinco balnearios de la zona, solo dos estaban llenos, que algunas tiendas para turistas estaban cerrando y que muchos vecinos colgaban carteles para vender sus propiedades, que eran primeras o segundas residencias. Al murciano todo eso le parecía un «pesambre». A mí me parecía que ese lugar en proceso de desturistificación, en parte por el abandono de la Administración, era duro e intrigante. Los vecinos de la zona naturalmente estaban preocupados porque vaticinaban que, con los años y el continuo vertido de productos procedentes de la agricultura intensiva, el mar (el mar de sus veranos) sería cada vez más vulnerable y mortecino. Su economía dependía del turismo de sol y playa, y ese lugar empezaba a ser la nada, a tener la nada, a ofrecer la nada. Ahora pienso que el colapso del Mar Menor, denunciado en la actualidad y contra el que se lucha desde diferentes frentes ecologistas de la región, nos sirve también para abrir estimulantes interrogantes sobre cómo pensar en lo que va a venir. Cuando leí *Ardiente sol de la infancia*, del autor castellonense Guillem López, volví de nuevo a Punta Lengua de Vaca y entendí que aquello quizá no era el fin del mundo, que, de hecho, podía ser el principio de algo. En una entrevista, López dijo que la suya es una «novela fronteriza» porque retrata «un momento en el que puede caer una distopía pero también podría ser que las cosas salieran bien, y lo que es imposible es volver al pasado».[60]

Ardiente sol de la infancia es una novela ambientada en la costa valenciana en el año 2052. Buena parte de los conflictos

que desarrolla esta especie de wéstern tienen que ver con la cantidad de viviendas que han quedado vacías y en desuso después de que el turismo de masas haya desaparecido a consecuencia de la crisis climática, energética y financiera. López presenta, en su obra, un mundo de transición hacia el poscapitalismo, en el que muchos edificios turísticos vacíos han sido rehabilitados para albergar a refugiados climáticos, los aviones prácticamente han desaparecido, la mayor parte de la gente se desplaza en tren, y, debido a la deslocalización y la transformación del mercado de trabajo y ocio, los grandes centros poblacionales han perdido importancia en pos de otros centros más pequeños. La gente trabaja pocas horas y a los cincuenta años se retira. El ocio es una actividad en manos públicas y el trabajo es comunitario a cambio de vivienda o servicios básicos.

En *La rastra*, Joy Williams parece hacer el camino a la inversa. En esta fábula distópica, una adolescente, Khristen, sale de un orfanato en busca de su madre, una mujer adicta al té y a los grupos de autoayuda. Se dirige a un motel en un centro turístico abandonado donde, al parecer, vive gente como su madre, parias y marginados y adictos que esperan resignados el fin de la especie. Con exquisita ironía y una belleza terminal, Williams escribe una novela sobre un planeta muerto y la naturaleza separada de lo humano. Autopistas, cementerios de armas y plásticos envuelven de una nube tóxica a la protagonista, que camina por un paisaje devastado y en el que muy pocos humanos confían en el futuro, ni siquiera en lo bello. Pese a la devastación, tiene, para mí, un mensaje potencialmente transformador; parece decirnos: estuve aquí y no me acordé de mí, me acordé de nosotros. De todo lo que hicimos, pero, sobre todo, de todo aquello que no hicimos cuando pudimos.

Agradecimientos

Me gustaría dar las gracias, en primer lugar, a todas las trabajadoras y los trabajadores de hoteles que, con generosidad, han querido hablar conmigo. Perdón por haberos robado justamente tiempo y gracias por colarme en los sitios. A las compañeras y los compañeros de CGT, CCOO, CNT y Las Kellys Barcelona por sus aportaciones. A Marc Andreu, por animarme en este proyecto y facilitarme contactos. A Cristina Barrial, autora que admiro y cuyos textos a menudo me acompañan. A mi tutora de trabajo de final de máster, Susana Narotzky; una parte de este ensayo viene de ahí. A José Mansilla y Ernest Cañada, por sus consejos, referencias y conversaciones. A todas las personas citadas y mencionadas a lo largo del libro.

[←1]
Estos datos aparecen reflejados en la «Encuesta sobre condiciones de vida» del Instituto de Estadísticas de Catalunya (IDESCAT) de 2022. El estudio también recoge otros datos como que un 34,8% de los catalanes no puede asumir gastos imprevistos de 800 euros y el 12,9% no puede mantener su casa a una temperatura adecuada.

[←2]
«Se calcula que solo el 4% de la población mundial cruza fronteras con fines turísticos. Pocos nos podemos permitir el lujo de traspasar una frontera por placer. No es un derecho humano fundamental.» Fragmento de una entrevista al investigador especializado en turismo Joan Buades en la revista digital *El Temps*, en 2023. El dato del 4% aparece recogido en el estudio «The Global Scale, Distribution and Growth of Aviation: Implications for Climate Change», de Stefan Gössling, datos de 2020.

[←3]
Marc Augé, *El viaje imposible. El turismo y sus imágenes*, Gedisa, Barcelona, 1997, traducción de Alberto Luis Bixio.

[←4]
Emmanuel Rodríguez López, *El efecto clase media. Crítica y crisis de la paz social*, Traficantes de Sueños, Madrid, 2023.

[←5]
Fragmento de la entrevista del periodista Xavier Graset a la escritora Maggie O'Farrell en TV3. Se puede encontrar «a la carta» bajo el título «Maggie O'Farrell ens presenta la novel·la *El retrat de matrimoni*», 28 de marzo de 2023.

[←6]
Dean MacCannell, *El turista. Una nueva teoría de la clase ociosa*, Melusina, Santa Cruz de Tenerife, 2017, traducción de Elizabeth Casals.

[←7]
Marco d'Eramo, *El selfie del mundo*, Anagrama, Barcelona, 2020, traducción de Xavier González Rovira.

[←8]
Entrevista a Odveig Klyve en *The New Yorker*. Se puede encontrar bajo el título «When a Cruise Ship Is as Big as Its Port», 26 de enero de 2022.

[←9]
Se han cambiado los nombres, los centros de trabajo y otros rasgos distintivos con el fin de proteger el anonimato y los empleos de los entrevistados. Los hoteles analizados –un total de tres– aparecen simplificados como «el Hotel». Algunas entrevistas son fragmentos de varias conversaciones independientes, condensadas para favorecer la claridad narrativa. En los sucesivos capítulos de este libro recreo escenas en el Hotel que yo misma viví o que me explicaron los empleados a lo largo de siete meses de trabajo de campo. En total realicé treinta y seis entrevistas, algunas de ellas en profundidad, doce con un seguimiento continuado.

[←10]
Preguntas y respuestas extraídas del portal es.indeed. com, un buscador de empleo y comparador. Tiene una página destinada a evaluar las propias empresas.

[←11]
Stephen Britton, «Tourism, Capital and Place: Towards a Critical Geography of Tourism», *Environment and Planning*, 1991.

[←12]
Hans Magnus Enzensberger, «Una teoria del turismo», en *Questioni di dettaglio*, Feltrinelli, Milán, 1965.

[←13]
Fragmento de *Paisajes del placer, paisajes de la crisis: el espacio turístico canario y sus representaciones*, Fundación César Manrique, 2004; coordinado por Mariano Santa Ana y escrito por varios autores. Este libro, de acceso libre en digital, propone una sociología de la imagen a partir de las representaciones del paisaje en la postal turística y sus consecuencias políticas y culturales.

[←14]
David Foster Wallace, *Algo supuestamente divertido que nunca volveré a hacer*, Literatura Random House, Barcelona, 2001, traducción de Javier Calvo.

[←15]
Don DeLillo, *Ruido de fondo*, Circe, Barcelona, 1994, traducción de Gian Castelli.

[←16]
El título de este capítulo hace referencia a un fragmento de la letra de la canción «Por ganarme la vida» de los Hermanos Cubero. Se lanzó el 19 de marzo de 2016.

[←17]
Este diálogo ha sido transcrito en su totalidad a partir de una reunión en la que me infiltré en colaboración con los trabajadores, asumiendo un rol ficticio.

[←18]
Desde el año 2019, fecha de publicación del Real Decreto-Ley 8/2019, en España es obligatorio fichar, y las empresas se pueden enfrentar a auditorías y sanciones si no cumplen con ello.

[←19]
Ana Geranios, *Verano sin vacaciones. Las hijas de la Costa del Sol*, Piedra Papel Libros, Rivas-Vaciamadrid, 2023.

[←20]
Artículo de *El Diario (VerTele!)* del 10 de mayo de 2001. Se puede encontrar por el titular «Comienza el rodaje de *Paraíso*».

[←21]
Fragmento escogido de una historieta del dibujante José Peñarroya. Esta referencia forma parte de la extensa y variada bibliografía que aporta la obra de Ana FernándezCebrián.

[←22]
Eugenia Afinoguénova, «Más allá del turismo: *La piel quemada* (Josep Maria Forn) a través de los estudios de la movilidad», Marquette University, 2017.

[←23]
Fragmento del texto escrito por Josep Maria Forn (19282021) en el que narra los entresijos de Producciones Cinematográficas Teide, productora en la que él mismo participó. Se puede encontrar bajo el título «J. M. Forn narra la historia de P. C. Teide», en la web egeda.es. Forn también es conocido por películas como *La barca sin pescador* (1964), *La respuesta* (1968) o *Companys, procés a Catalunya* (1979).

[←24]
Es importante señalar que se trata de una patrimonialización simbólica, ya que no goza de una protección material específica. Sin embargo, es elocuente constatar que sí aparece en el catálogo de la Generalitat. Se puede consultar en calaix.gencat.cat.

[←25]
La anomalía urbanística sobre la que se construyó este hotel de lujo es que logró regirse por la Ley de Puertos, como si se tratara de un equipamiento público o un bien de interés general, y no de un edificio privado.

[←26]
El destacado es de Ballarín.

[←27]
Fragmento extraído de su página de LinkedIn. Puede consultarse bajo el título «Imaginando la utopía turística», publicado el 11 de noviembre de 2021.

[←28]
En octubre de 2023, *El Diario* publicó un interactivo titulado «¿Cuánta gente cobra menos que tú? Consulta tu posición en la escala salarial en España». Si nos atenemos a los datos facilitados por esta plataforma y a este salario (en doce pagas), el trabajador se encontraría dentro del 33% que menos cobra.

[←29]
En el libro *Love Me, Tinder* (Temas de Hoy, 2019), Núria Gómez Gabriel y Estela Ortiz rastrearon los diferentes perfiles de la app de citas y clasificaron de un modo antropológico las formas de *venderse* de los potenciales candidatos. Dividieron a los perfiles entre *románticos*, *normies*, *soñadores* o *emprendedores*, entre otros. No existía una categoría específica para *viajeros*, pero lo más interesante es eso: el viaje, o *la idea del viaje*, es lo que une a todos esos perfiles distintos. (Algunos ejemplos de bios de Tinder: «Roberto, 43 años, viajar, soñar, vivir!!!!»; «Andrés, 45 años, soy una persona normal, sociable, con simpatía, que le gusta viajar, la música, leer, los deportes, etc.»; «Alejo, 31, amante de los viajes, de la aventura y de la fotografía».)

[←30]
Naiara Puertas, «Del obrero a la pyme: la uniformización de las demandas sobre trabajo autónomo en el discurso de los partidos políticos», en *Dígitos. Revista de Comunicación Digital*, vol. 2, núm. 3, 2017.

[←31]
También la ministra de Trabajo y fundadora de Sumar, Yolanda Díaz: «Nuestro gobierno apuesta por el impulso de las pymes, autónomos y autónomas como protagonistas del cambio porque en este país van a cambiar muchas cosas y es imposible renunciar a todo lo que aportáis a la riqueza y al empleo», en Conpymes.org, 2021.

[←32]
Erik Olin Wright, *Cómo ser anticapitalista en el siglo XXI*, Akal, Madrid, 2020, traducción de Cristina Piña Aldao.

[←33]
Emmanuel Rodríguez López, *El efecto clase media. Crítica y crisis de la paz social*. Traficantes de Sueños, Madrid, 2023. Para el autor, esta amalgama de clases contradictorias solo podrá crear una alianza fiable a través de un «artificio», puesto que, sostiene, la proletarización actual no presenta ninguna de las características que históricamente permitieron la formación de la clase.

[←34]

Pese a que, internamente, sí se hablaba a menudo de los «escasos sueldos» o «sueldos deprimentes» y se mencionaba el hecho frecuente de tener más de un trabajo para poder cubrir los gastos derivados de guarderías, personas dependientes, remesas a países de origen, estudios de los hijos, alquileres, gastos sobrevenidos, etcétera. Otros trabajadores, en cambio, consideraban que sus sueldos eran superiores a los de hoteles o restaurantes de menor categoría y, por lo tanto, creían que el problema no eran tanto los salarios como la presión por «alcanzar la experiencia de lujo».

[←35]
Para ampliar más sobre la noción de realismo cínico, puede consultarse el artículo de Germán Cano, «La trampa del realismo cínico. Hegemonía y estrategia político-cultural», en *Viento Sur*, núm. 174, 26 de marzo de 2021.

[←36]
Mark Fisher, *Los fantasmas de mi vida*, Caja Negra, Buenos Aires, 2018, p. 268, traducción de Fernando Bruno.

[←37]
«Me encanta que mis películas no gusten a la crítica de izquierdas», *El Diario*, 30 de mayo de 2022.

[←38]
Walter Benjamin, «Tesis de filosofía de la historia», en Marco Aurelio Sandoval, ed. y trad., *Para una crítica de la violencia,* Premià Editora, México D. F., 1982.

[←39]

En el anterior capítulo se ha incluido una muestra variada, pero de las treinta y seis entrevistas que realicé durante el trabajo de campo, el 75,7% de los entrevistados se enmarcaba en esta categoría con algún matiz: clase media baja, clase media bajísima, clase media media, clase media regular, etcétera. Es notable la relación entre sindicalización y conciencia de clase. Entre las personas que se consideran clase baja o trabajadora existe mayor afiliación.

[←40]
Además de la «clase media baja», en esta suma he incluido a todas las personas que se consideran «clase media media» (47%) y «clase media alta» (6,2%) para obtener una visión más general de lo que engloban todas las tipologías de clases medias registradas.

[←41]
Cito una expresión del podcast *Lo importante es participar*, de Daniel Treviño y Carlos Cascos.

[←42]
Fragmento sustraído de esta cita completa de Emmanuel Rodríguez López, *El efecto clase media. Crítica y crisis de la paz social*, Traficantes de Sueños, Madrid, 2023: «La ideología meritocrática, con su limitada capacidad redistributiva, ha logrado durante décadas que este efecto mayoría no se viera seriamente alterado. En este sentido, la clase media ha sabido mantener su particular exorcismo de clase».

[←43]
Barbara Ehrenreich y John Ehrenreich, *Ni arriba ni abajo. Auge y caída de la clase profesional*, Verso Libros, Barcelona, 2022, prólogo de Laure Vega y traducción de Luis Miguel Barcenilla.

[←44]

Ibid.

[←45]
En el libro *Ni arriba ni abajo* actualizaron y ampliaron el concepto PMC. Cabe señalar que no se trata simplemente de una diferenciación entre el denominado «trabajo manual» y el «intelectual/mental». Para los Ehrenreich, el matiz importante es la propia naturaleza de la actividad que se realiza y *a quién sirve* en una sociedad capitalista, de ahí la diferenciación entre producción y reproducción. Es, pues, indistinto de las «habilidades» que se emplean para llevarlas a cabo, ya que es evidente que toda actividad laboral es, a su vez, mental.

[←46]
El vídeo forma parte de la serie «Confesiones de fiesta» del canal de YouTube de Soniasuamor. Este canal realiza entrevistas a jóvenes saliendo de fiesta y les hace preguntas sobre temas diversos.

[←47]
Por emplear el término que utiliza, a modo de propuesta, el sociólogo Emmanuel Rodríguez López en *El efecto clase media. Crítica y crisis de la paz social*, Traficantes de Sueños, Madrid, 2023.

[←48]
Versión acortada del discurso del directivo de un hotel de cuatro estrellas en una cena de Navidad en diciembre de 2023.

[←49]
Los trabajadores que han ganado una noche en el Hotel (cena incluida) valoran, ahora, su experiencia. Respuestas literales extraídas a partir de las entrevistas del trabajo de campo. He querido ficcionar una especie de «portal de reseñas» para enfatizar la inversión de roles que se produce: el trabajador pasa a ser huésped momentáneamente. Las puntuaciones son mías.

[←50]
Así comienza la crónica para *The New York Times* escrita por el periodista Raphael Minder bajo el título «Wandering a Grand Hotel Emptied by Coronavirus, and Checking 1,400 Taps», publicada el 17 de mayo de 2020.

[←51]
Marco d'Eramo, *El selfie del mundo*, Anagrama, Barcelona, 2020, traducción de Xavier González Rovira.

[←52]
Esta y otras iniciativas se pueden consultar en línea en la publicación colaborativa «Caminos hacia un turismo post-socialista», *Informes en Contraste*, Alba Sud Editorial, núm. 18, 2021. El ensayo cuenta con las firmas de Ernest Cañada, Robert Fletcher, Asunción Blanco-Romero, Macià Blánquez-Salom, Ivan Murray Mas y Filka Sekulova.

[←53]
Para más información sobre el proyecto de Emilio Santiago puedes visitar su página psicogeografiadelahi.com.

[←54]
Estos fragmentos del NO-DO sobre Perlora forman parte de una pieza más amplia titulada *Felices vacaciones*, de José López Clemente. Esta obra repasa las instalaciones turísticas más representativas de la España de los años sesenta del siglo pasado.

[←55]
A fecha de noviembre de 2023, todavía no hay ningún proyecto oficialmente en marcha (que se sepa), pero a lo largo de los años el espacio ha llamado la atención de empresarios, hoteleros e inversores. En 2021, por ejemplo, Pelayo Cortina, hijo de Alicia Koplowitz –dueño de una empresa de campings de alto standing y hoteles de lujo–, presentó un proyecto urbanístico para Perlora. El debate sobre qué va a pasar sigue muy candente y genera tensiones constantes entre la Administración, los vecinos, sindicatos e inversores privados. Para más información, se puede consultar el artículo titulado «Así liquidó el Principado la histórica ciudad de vacaciones de Perlora», de Ismael Juárez Pérez, en *Nortes*, mayo de 2023.

[←56]
Cristina Barrial, «Estuve en Benidorm y me acordé de ti», en *Apuntes de Clase (La Marea)*, 2020.

[←57]
Mario Gaviria, un referente en estudios sobre turismo, realizó durante varios años trabajo de campo en Benidorm. Tras estudiar los orígenes de la «ciudad vertical» aportó una visión más compleja y menos estigmatizante de este modelo urbanístico, paradigmático del descanso de las clases trabajadoras. Fruto de estas investigaciones, surgió el volumen *Benidorm, ciudad nueva* (1974).

[←58]
Andrés Ruggeri, Desiderio Alfonso y Emiliano Balaguer, *Bauen, el hotel de los trabajadores*, Descontrol, Barcelona, 2018.

[←59]
Katixa Agirre, *De nuevo centauro*, Tránsito, Madrid, 2023, traducción de Aixa de la Cruz.

[←60]
Entrevista al escritor Guillem López en *Culturplaza* (Agencia EFE) de diciembre de 2023. Se puede encontrar bajo el titular: «*Ardiente sol de la infancia*: Lovecraft “viaja” al Alicante del 2052».

Edición en formato digital: marzo de 2024

© imagen de cubierta, lookatacia

© Anna Pacheco Por mediación de MB Agencia Literaria, S. L., 2024

© EDITORIAL ANAGRAMA, S.A., 2024
Pau Claris 172, Principal 2ª
08037 Barcelona

ISBN: 978-84-339-2267-0

Composición digital: www.acatia.es

anagrama@anagrama-ed.es
www.anagrama-ed.es